



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001766-66.2025.8.26.0270, da Comarca de Itapeva, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados EGON REKOWSKY e JOSEFA MONTEIRO MARIA REKOWSKY.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 7.380

Apelação nº 1001766-66.2025.8.26.0270

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Egon Rekowsky e Josefa Monteiro Maria Rekowsky

Comarca: Itapeva

Juiz (a): Daniel Torres Dos Reis

Golpe da falsa central. Danos materiais. Sentença de procedência, determinando a indenização à parte autora pelo dano material sofrido. Irresignação do banco réu. Transferências PIX, empréstimos e compras no cartão de crédito realizadas por meio de senha da parte autora. Operação realizada que destoa completamente do perfil de consumo da requerente. Parte ré que não bloqueou a transferência fora do perfil. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Contratos de empréstimo que são nulos. Sentença reformada. Ação parcialmente procedente. Alteração da sucumbência. Recurso da ré parcialmente provido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 195/202 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, restou assim decidida a pretensão inicial: *“Em razão do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Reparação de Danos Materiais proposta por Egon Rekowsky e Josefa Monteiro Maria Rekowsky em face de Banco Bradesco S/A, para o fim de: I. DECLARAR a inexistência e nulidade integral de todos os débitos e operações realizadas nas contas dos autores em 17 de*

dezembro de 2024, sejam relativas a empréstimos pessoais (R\$8.473,01), compras no cartão Elo (débito e crédito) e transferências PIX, originados da fraude, totalizando a quantia de R\$ 29.069,86 (vinte e nove mil, sessenta e nove reais e oitenta e seis centavos); II. **CONDENAR** o réu, Banco Bradesco S/A, à restituição integral, sob a forma de reparação por danos materiais, da quantia de R\$ 29.069,86 (vinte e nove mil, sessenta e nove reais e oitenta e seis centavos), acrescida de correção monetária pelo IPCA-E a partir da data do evento danoso (17/12/2024) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (artigo 406, Código Civil), a partir da data da citação, conforme artigo 240 do Código de Processo Civil; III. **DETERMINAR** a expedição de ofício aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa e outros eventualmente pertinentes) para que promovam a imediata exclusão e abstenção de inclusão futura de quaisquer registros cadastrais negativos em nome dos requerentes, Egon Rekowsky e Josefa Monteiro Maria Rekowsky, relativos aos débitos declarados inexistentes nesta decisão. Condeno o réu, sucumbente na demanda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, considerando o zelo profissional do advogado, a natureza e a importância da causa, o tempo despendido para o seu patrocínio e o trabalho realizado, tudo com base no artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil”.

Inconformada a instituição financeira recorreu a fls. 206/230. Pede o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e, subsidiariamente, a culpa concorrente com a autora.

Contrarrazões a fls. 235/240.

Preparo devidamente recolhido (fls. 242).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 12 de fevereiro de 2026.

É o relatório.

Extrai-se dos autos que as partes autoras, ambas pessoas idosas e aposentadas, receberam ligação na manhã do dia 17 de dezembro de 2024 de suposto preposto da ré, cujo número era o da agência do Banco Bradesco S/A de Itapeva, (15) 2153-1050. O interlocutor, que se passou por funcionário da instituição financeira, informou

todos os dados bancários da parte autora e pediu o número do cartão e da conta para efetuar o bloqueio, os quais foram informados pela parte autora. Com as informações os golpistas realizaram diversas transações. Contrataram empréstimos, realizaram compras nos cartões de débito e crédito e realizaram dez transferências PIX, resultando num prejuízo total de R\$ 29.069,86. No mesmo dia, a parte autora se dirigiu à agência bancária e foi informada que havia sido vítima de golpe. Assim foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 18/19) e a tentativa de resolver administrativamente, porém a parte ré entendeu pela legalidade das transações (fls. 140/145). Assim, a parte autora ingressou com a presente para ser ressarcida dos danos materiais sofridos.

A parte ré informa que não houve qualquer falha interna e que seguiu todas as orientações do Banco Central, aduzindo tratar de culpa exclusiva de terceiro.

Dos documentos e argumentações das partes é possível verificar que a parte autora tentou solução administrativa de várias formas com a parte ré (fls. 140/145), além de ter lavrado Boletim de Ocorrência (fls. 18/19), logo após ter ido à agência e ser informada de que havia sofrido um golpe.

Ademais, os documentos de fls. 20/23, 24/29 e 30/36 bem demonstram os prejuízos materiais sofridos pela parte autora, que sofreu o golpe da falsa central de atendimento, no qual a vítima recebe ligação informando sobre suposta invasão em sua conta e é induzida a realizar diversas operações, dentre elas o compartilhamento de dados pessoais, acreditando ser um procedimento de segurança.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Portanto, na espécie, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado a transferência para terceira pessoa de

todas as suas economias livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, além de confirmação por biometria facial, o que a isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente a transação, procedendo à posterior consulta à autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”.*

A operação impugnada é totalmente dissonante da movimentação padrão do perfil de consumo das partes autoras, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

Consultando os documentos de fls. 20/23, resta evidente que as

movimentações na conta da autora Josefa destoam de seu perfil de consumo. Normalmente a coautora realiza a transferência ou saque de sua aposentadoria integralmente, deixando apenas os valores das tarifas bancárias. Contudo, no dia de 17 de dezembro de 2024, foram contratados dois empréstimos de valor significativo, comparado aos rendimentos da autora e perfil de consumo, de R\$4.723,01 e R\$1.850,00, e realizadas dez transferências PIX seguidas para o mesmo beneficiário, Igor André F, nos valores de R\$699,00, R\$698,00, R\$697,00, R\$696,00, R\$695,00, R\$694,00, R\$693,00, R\$692,00, R\$691,00 e R\$323,85 (fls. 22).

Já, em relação ao coautor Egon, houve a contratação de um empréstimo no valor de R\$1.900,00, duas compras cujo beneficiário é Ester Stefany Silva, uma de R\$1.700,00 e outra de R\$2.599,55, e um compra cujo beneficiário é Jhonatan Fogaca Bat, de R\$1.568,00 (fls. 28). Ainda, foram realizadas mais duas compras no cartão de crédito uma em favor do beneficiário Ester Stefany Silva, no valor de R\$7.999,00, e outra em favor do beneficiário Jhonatan Fogaca Bat, de R\$752,00. Em que pese a conta do coautor seja mais movimentada, as compras e transferências também destoam do perfil de consumo, especialmente porque os valores maiores são transferências feitas para o próprio coautor, anotando-se que todas elas são de valor inferior ao transferido em favor dos golpistas. Nas movimentações no cartão de crédito, resta ainda mais evidente a distância das operações realizadas e do perfil do coautor, cuja fatura anterior foi no valor total de R\$195,19 e as compras não passam do valor de R\$150,00 (fls. 30/36).

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor e realizadas em curto espaço de tempo, é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da parte ré à restituição do valor da transação fraudulenta realizada medida de rigor.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco, é de se constatar que a autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos com suas informações pessoais e bancárias, pois não entrou em contato com o canal oficial da parte ré para conferir se havia alguma tentativa de invasão na conta. Ao contrário, permaneceu na ligação recebida do fraudador e informou dados pessoais que permitiram a realização do golpe.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta, a parte autora, ao atender orientação do estelionatário. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Tivesse a autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro.

Todavia, a parte autora foi incauta, tendo se enredado em golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da própria consumidora contribuiu grandemente para a configuração do estelionato.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de operações suspeitas e que fugiam do perfil do cliente.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais sejam repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a devolução à parte autora de metade dos valores transferidos e que estavam na conta da parte autora, assim como as compras não reconhecidas no cartão de crédito, que devem ser ressarcidas pela metade.

Anote-se, ainda, que os contratos de empréstimo são nulos, eis que não demonstrada de forma escorreita que a manifestação de vontade da parte autora tenha sido efetivamente por ela confirmada, agindo a instituição ré temerariamente ao realizar operações sem a efetiva verificação complementar. Assim, quanto aos empréstimos, não há que se falar em ressarcimento à ré, sendo as parcelas deles decorrentes inexigíveis.

Assim, é o caso de se reformar a r. sentença para reconhecer a culpa concorrente e julgar a ação parcialmente procedente, reconhecendo-se a nulidade dos contratos celebrados em nome da parte autora.

Ante o desenvolvimento recursal e alteração da sucumbência, fixo os honorários em favor do patrono da ré em 10% do valor do proveito econômico (parte que a autora sucumbiu) e mantenho os honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora em 15% do valor da condenação.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DA RÉ.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR
RELATOR