



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000342804

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001978-06.2025.8.26.0491, da Comarca de Iepê, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANA CRISTINA PILON.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1001978-06.2025.8.26.0491

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Ana Cristina Pilon

Comarca: Iepê

Voto n. 13564

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. PEDIDO PARCIALMENTE PROCEDENTE.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta contra Banco Bradesco S.A., alegando fraude bancária por ligação telefônica do número oficial da agência, resultando em contratação indevida de empréstimos e transferência via PIX. A demandante solicitou a nulidade dos empréstimos, a restituição dos valores e a indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em aferir a validade dos contratos e se as transações decorreram de culpa exclusiva da consumidora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. A instituição financeira tem legitimidade passiva, e a responsabilidade objetiva é aplicável conforme o Código de Defesa do Consumidor.

4. O banco não comprovou a validade da contratação, e a fraude foi possibilitada pela oferta de serviços digitais a consumidores vulneráveis. A culpa concorrente foi reconhecida.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias. 2. Reconhecimento da culpa concorrente da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, *caput* e § 3º.

Código Civil, art. 398.

Lei n. 14.905/24.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

STJ, Súmula 479. STJ, Súmula 54. STJ, Súmula 43.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Ana Cristina Pilon em face de Banco Bradesco S.A. alegando, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária perpetrada mediante ligação telefônica do número oficial da agência, resultando na contratação indevida de empréstimos e transferência via PIX. Aduziu que, no dia 23.07.2025, às 15h48, recebeu uma ligação telefônica oriunda do nº 18-3264-1261, correspondente ao telefone oficial da agência do requerido na cidade de Iepê. Relatou que a interlocutora se identificou como Evelyn, suposta funcionária da instituição financeira, a qual informou que o aplicativo bancário teria sido clonado. Acrescentou que foi induzida a acreditar na veracidade da comunicação, em razão de a ligação ter partido do próprio telefone fixo da agência local e, por isso, forneceu

os dados solicitados pela interlocutora. Entretanto, pouco tempo depois, constatou que foram realizados dois contratos de empréstimo sucessivos em sua conta bancária, sem seu conhecimento ou autorização, isto é, o empréstimo nº 7408463, no valor de R\$ 5.700,34, e o empréstimo nº 7440573, no valor de R\$ 1.250,00. Afirmou que, em seguida, o valor de R\$ 7.180,17 foi transferido via PIX para Júlio de Matos Jesus, agência nº 4155, conta corrente nº 1288-75191790-2. Relatou que compareceu à agência do banco requerido, sendo que o gerente informou que tinha ciência de que o número oficial da agência estava sendo utilizado para aplicar golpes em clientes, mas que o requerido não havia tomado providências efetivas para coibir a fraude. Confirmou que registrou boletim de ocorrência policial e formalizou reclamação administrativa junto ao Procon de Iepê. Pugnou pela concessão da tutela de urgência e de evidência a fim de determinar ao requerido que suspenda quaisquer descontos, cobranças ou lançamentos em nome da demandante decorrentes dos contratos fraudulentos de empréstimo e da transferência indevida. Requereu a declaração de nulidade dos empréstimos, com a restituição integral dos valores subtraídos de sua conta bancária, com a exclusão de qualquer cobrança, desconto, lançamento futuro ou negativação. Ainda, pugnou pela condenação do requerido à indenização por

danos morais, no valor mínimo de R\$ 15.000,00.

Sobreveio a r. sentença de fls. 229/236, que julgou o pedido parcialmente procedente, para: i) reconhecer a culpa concorrente em relação ao prejuízo material total de R\$ 7.180,17 (sete mil cento e oitenta reais e dezessete centavos); ii) condenar o demandado a restituir à demandante o valor de R\$ 3.590,09 (três mil quinhentos e noventa reais e nove centavos), com atualização monetária pelo índice IPCA, desde o efetivo desembolso, acrescida de juros pela taxa SELIC, contados da citação, observadas as alterações trazidas pela Lei n. 14.905/24, a partir de sua entrada em vigor; iii) determinar a divisão igual das custas processuais pelas partes; iv) fixar os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00 (mil reais), por equidade, observando-se que cada parte arcará com os honorários do patrono ex adverso, vedada a compensação.

Apela o demandado às fls. 240/255, alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva e litisconsórcio necessário. No mérito, alega regularidade do contrato, depósito dos valores em conta corrente, cobrança em exercício regular de direito, culpa exclusiva da consumidora, culpa de terceiro, compensação dos valores, incidência de correção monetária sobre os danos materiais e ajustamento dos honorários advocatícios.

Contrarrrazões de apelação às fls.
271/293.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, a instituição financeira demandada tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte demandante alega ter sofrido dano em razão de falha na prestação do serviço do demandado. Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica, ainda que hipotética, entre as partes. A existência ou não da responsabilidade, a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

Além disso, não é lícito à demandada invocar intervenção de terceiros, por se tratar de relação de consumo, devendo eventual direito de regresso ser exercido pela via própria.

No mérito, o recurso não merece provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na

Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir a validade dos contratos, bem como se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva da consumidora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Diante da impugnação da parte demandante quanto à autenticidade da contratação, cabia ao banco o ônus de comprovar sua validade.

Por conseguinte, procedeu o requerido à juntada do registro digital da contratação.

Pois bem.

Em que pese a alegação do banco apelante, as informações contidas na documentação juntada não têm o condão de demonstrar o ato volitivo da parte demandante sobre a contratação.

Diante da suspeita de fraude, pela qual a demandante foi induzida a contratar empréstimo que não desejava, a apresentação da referida documentação não supre a lacuna acerca do ato volitivo do demandante acerca da contratação.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando-se de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem a vítima a realizar operações indesejadas.

Tudo indica que este é o caso. Há demonstração que a demandante, a título de tomar medidas de segurança, foi orientada de forma a corrigir irregularidades e ela, de boa-fé, realizou as operações que resultaram nas contratações e transferências.

Ademais, a postura da demandante demonstra que ela não tinha interesse na realização dos empréstimos. A lavratura do boletim de ocorrência e a contestação da transação administrativamente e junto ao Procon demonstram a diligência da demandante em tentar solucionar o entrave.

Em fraudes desse jaez, o contrato resultante é inválido, uma vez que comprometida a real manifestação de vontade da vítima. Não há que se falar em *pacta sunt servanda* quando na raiz do negócio jurídico já se encontra vício de vontade do contratante.

O demandado ofertou serviços e mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a

consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes contendo tal vício de vontade.

Não se ouvida o avanço na tecnologia e, conseqüentemente, a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos que demonstrem a validade do contrato.

Frise-se, por oportuno, que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação.

Necessário, portanto, analisar a culpa das partes e o nexó causal quanto ao dano.

Pois bem.



Da análise das provas contidas nos autos verifico que, em 23.07.2025, a demandante recebeu uma ligação telefônica oriunda do nº 18-3264-1261, correspondente ao telefone oficial da agência do requerido na cidade de Iepê. Relatou que a interlocutora se identificou como Evelyn, suposta funcionária da instituição financeira, a qual informou que o aplicativo bancário teria sido clonado. Acrescentou que foi induzida a acreditar na veracidade da comunicação, em razão de a ligação ter partido do próprio telefone fixo da agência local e, por isso, forneceu os dados solicitados pela interlocutora. Entretanto, pouco tempo depois, constatou que foram realizados dois contratos de empréstimo sucessivos em sua conta bancária, sem seu conhecimento ou autorização, isto é, o empréstimo nº 7408463, no valor de R\$ 5.700,34 e o empréstimo nº 7440573, no valor de R\$ 1.250,00. Afirmou que, em seguida, o valor de R\$ 7.180,17 foi transferido, via pix, para Júlio de Matos Jesus, agência nº 4155, conta corrente nº 1288-75191790-2.

Não obstante a alegação do demandado quanto à culpa exclusiva da demandante, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo, pois se traduziram em débito de elevada monta totalmente atípico do usual logo após operação de crédito.

Tais características, em tudo, destoam daqueles presentes nas operações usualmente realizadas pela consumidora.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de

Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como

prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota a teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da

instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de declarar a nulidade e a inexigibilidade dos débitos em discussão.

Contudo, o Juízo de origem acertadamente reconheceu a culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de a demandante não ter especificado quais foram os procedimentos tomados em razão do contato telefônico, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transações que exigiram sua confirmação com senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à demandante. Se assim não o fosse, não

haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas acerca da possibilidade de fraude o fato de que foram realizados procedimentos em valores elevados.

Quanto à incidência dos juros moratórios sobre os danos materiais, nos termos do art. 398 do Código Civil, deve-se observar a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte enunciado:

Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual. (SÚMULA 54, CORTE ESPECIAL, julgado em 24/09/1992, DJ 01/10/1992, p. 16801)

Por tratar-se de fraude bancária, evidente a responsabilidade extracontratual. Isto posto, os juros moratórios relativos à restituição do indébito devem incidir a partir do evento danoso.

Em relação à correção monetária, por se tratar de dívida por ato ilícito, esta deve incidir desde o evento danoso, nos termos da Súmula 43 do STJ:

Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo. (CORTE ESPECIAL, julgado em 14/05/1992, DJ 20/05/1992, p. 7074)

Acerca da compensação dos valores, a restituição com valores efetivamente creditados em

favor da requerente é medida que se impõe, desde que comprovado o pagamento em conta de sua titularidade. Caso a requerente tenha recebido valores em sua conta bancária, mesmo que de forma indevida, tem o dever de realizar a sua compensação para que as partes retornem ao status quo ante, sob pena de enriquecimento ilícito.

Contudo, como se extrai dos autos, a demandante não se beneficiou dos valores, uma vez que estes foram direcionados aos fraudadores. Assim, não há que se falar em compensação ou devolução dos valores em razão da inexistência de enriquecimento ilícito da demandante.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, para fixação da verba honorária sucumbencial, descabe observar a tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB, porque tal instrumento constitui mera recomendação a nortear os honorários contratuais na relação cliente e advogado, não servindo para mensurar o trabalho exercido pelo profissional no processo judicial porque compete exclusivamente ao juiz da causa mensurar o trabalho realizado, a complexidade da causa e o grau de zelo do profissional (art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil).

Nesse sentido, o C. STJ já se pronunciou:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO. TABELA DA OAB. NATUREZA ORIENTADORA. VINCULAÇÃO. INEXISTÊNCIA. VALOR. REVISÃO. SÚMULA Nº 7/STJ. BIS IN IDEM. SÚMULA Nº 283/STF. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. A tabela organizada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto. 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que não se pode rever o entendimento exarado na origem, fixado a título de honorários de sucumbência, ante o óbice da Súmula nº 7/STJ. 4. A subsistência de fundamento não atacado apto a manter a conclusão do aresto impugnado impõe o não conhecimento da pretensão recursal. Súmula nº 283/STF. 5. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp n. 1.888.020/GO, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª T., j. 14.02.22)

Em assim sendo, levando em consideração a complexidade da causa, o grau de zelo e o trabalho realizado, mostra-se razoável e proporcional a fixação dos honorários advocatícios, remunerando os profissionais de forma digna.

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária devida pelo banco demandado deverá ser majorada para R\$ 1.000,00, a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o



prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator