



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000010121

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002124-59.2025.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante/apelada PATRÍCIA PORTO CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002124-59.2025.8.26.0099

Apelante/Apelado: Patrícia Porto Cardoso

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: Bragança Paulista

Voto nº 6.811

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS FRAUDULENTAS.

PRELIMINARES REJEITADAS. Legitimidade passiva ad causam configurada. Teoria da asserção. Imputação de responsabilidade à instituição financeira por falha na prestação do serviço.

MÉRITO. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Ausência de comprovação da regularidade das contratações. Transferências via PIX de valores elevados que destoavam do perfil da consumidora. Falha no dever de monitoração e suspensão de operações atípicas. Resolução BCB nº 1/2020. Fortuito interno.

CULPA CONCORRENTE. Autora que forneceu dados pessoais e seguiu orientações de estelionatário. Falta de cautela configurada. Ausência de apresentação do registro completo das conversas via WhatsApp. Aplicação do art. 945 do Código Civil. Redução proporcional da condenação.

DANOS MORAIS AFASTADOS. Culpa concorrente da consumidora para a consumação da fraude. Precedentes do TJSP.

DISPOSITIVO. Nulidade dos contratos de empréstimo mantida. Condenação do réu ao pagamento de metade dos valores descontados. Exigibilidade de metade do saldo negativo. Afastada a indenização por danos morais. Redistribuição do ônus sucumbencial.

Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a r. sentença proferida às fls. 178/185, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para: “a) tornar nula a contratação dos empréstimos de contratos de nº 1) contrato nº. 6525150, valor emprestado: R\$ 12.083,23; 2) contrato nº 6554681, valor emprestado: R\$ 4.080,00, e, por consequência, declarar a inexigibilidade dos débitos deles

resultantes; b) condenar o réu à restituição dos valores comprovadamente descontados, monetariamente corrigidos pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça desde a data de cada desconto (artigo 398 do CC), acrescidos de juros de mora desde a citação (artigo 405 do Código Civil); c) declaro a inexigibilidade do saldo negativo no valor de R\$ 7.760,39 atualizado até maio de 2025; d) condeno o réu também ao pagamento de indenização em favor da autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com correção monetária e juros legais de mora desta data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ).”.

Em suas razões recursais (fls. 200/230), a parte ré sustenta, preliminarmente, o recebimento do recurso no efeito suspensivo, a fim de que o cumprimento da obrigação de fazer imposta na sentença ocorra somente após o trânsito em julgado, prevenindo dano de reparação irreversível. Ainda em preliminar, argui a ilegitimidade passiva *ad causam*, sob o argumento de que a autora foi vítima de golpe ("estelionatários") e forneceu seus dados, TOKEN e senha de segurança a terceiros, rompendo o nexo causal e atribuindo a responsabilidade aos meliantes. No mérito defende a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, alegando que não houve falha na prestação do serviço ou no sistema de segurança do banco, mas sim ausência de cautela por parte da apelada ao compartilhar suas credenciais de acesso para a realização de empréstimos via Mobile Bank e seguir orientações de estranhos, o que impõe a reforma total da sentença para julgar os pedidos iniciais improcedentes ou, subsidiariamente, a caracterização da culpa concorrente para mitigar a responsabilidade. Por fim, de forma sucessiva, requer o afastamento da condenação por danos morais, por sua inexistência, ou, alternativamente, a redução do *quantum* indenizatório fixado pela sentença, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 258).

Contrarrazões ao recurso da ré a fls. 249/256 pelo desprovimento do recurso.

A autora apresentou apelação (fls. 189/196), pela majoração dos danos morais e dos honorários advocatícios.

Recurso tempestivo e dispensado o preparo, ante a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à autora (fls. 48/50).

Contrarrazões ao recurso autoral a fls. 236/248, pelo seu desprovimento.

É o relato do essencial.

Conforme é disposto no artigo 1012 do Código de Processo Civil:

“Art. 1.012. A apelação terá efeito suspensivo.

§ 1º Além de outras hipóteses previstas em lei, começa a produzir efeitos imediatamente após a sua publicação a sentença que:

[...]

V - confirma, concede ou revoga tutela provisória;”

Como decorrência, e porque a tutela de urgência foi confirmada na r.Sentença, subsistem os efeitos daquela referida decisão até julgamento do presente recurso.

Pois bem.

Cuidam os autos de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c pedido de tutela de urgência.

Indica a parte autora na inicial que recebeu, em 05/12/2024, uma ligação do Banco Bradesco por meio do telefone de número 11 9 8014-8841 sendo informada que alguém estava tentando fazer uma compra e empréstimo em seu nome e que, posteriormente, o mesmo ocorreu através do aplicativo de mensagens WhatsApp (número 73 7605-7774). Aduz que confirmou seus dados e que, logo após o ocorrido, constatou que teve o aplicativo do banco bloqueado e que durante as conversas foram feitos empréstimos (contratos nº 516525150 e nº 516554681), bem como realizadas transferências no nome de Erika Ribeiro Ferreira no valor de R\$ 21.600,00 (vinte e um mil e seiscentos reais) e outra em nome para Meiry Cristina Cardoso no valor de R\$ 4.000,00. Aduz que houve falha na prestação dos serviços por parte da ré, pois as transferências foram atípicas. Salienta ainda que a autora tinha um saldo positivo no valor de R\$ 5.451,45, contudo, em virtude desses desvios, há um saldo negativo no valor de R\$ 7.760,39.

Depreende-se, a partir do relato lançado, que imputa responsabilidade à ré por falha na segurança de seu serviço, a legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da demanda.

Vale registrar que as condições da ação, dentre elas a legitimidade passiva, devem ser aferidas a partir da teoria da asserção, à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação.

No mérito, o caso é de parcial provimento ao recurso da ré.

Ficou confirmado nos autos que a parte autora fora vítima do golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central de Atendimento" (fls. 17/20), vez que recebeu contato por telefone, e depois por mensagem, acreditando se tratar de funcionário do banco e seguiu instruções do estelionatário.

É do histórico do boletim de ocorrência que a autora, na data dos fatos, 05/12/2024, recebeu uma ligação de número 01511980148841 informando sobre a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realização de uma compra e um empréstimo, tendo, a pedido do interlocutor, fornecido dados pessoais. E, por mensagem subsequente em seu *whatsapp* fora solicitado que clicasse em números. Ao finalizar o contato, percebeu a realização indevida de dois empréstimos, além de duas transferências a terceiros.

O caso revela que a autora não se acautelou, seguindo orientações e procedimentos dispostos pelo falsário, tanto por ligação como por mensagem de *whatsapp*.

Ademais, é de se imputar à autora a falta de precisos detalhes sobre os procedimentos por ela realizados sob orientação do estelionatário. Afinal, se afirma na inicial que travara conversa por mensagem pelo aplicativo *whatsapp* com o suposto funcionário do banco e não apresenta o registro desta conversa, o que lhe competia, e facilmente poderia ser apresentada, não há como reconhecer que o fraudador tinha dados sensíveis da cliente, a levar a compreensão de que houvera vazamento de dados por parte da instituição.

De fato, e porque as transações eletrônicas dependem do acesso ao aplicativo e senha, e sendo admitido pela vítima que passara ao interlocutor seus dados pessoais, além de clicar em comando por ele indicado, possível a consideração de que a conduta imprudente da consumidora contribuíra efetivamente para que as operações se realizassem. Registro que a não apresentação pela parte requerente da conversa travada via *Whatsapp* permite tal raciocínio. Afinal, se é certo que disponibilizou dados e seguiu orientação do estelionatário, competia-lhe demonstrar o âmbito de seu atuar, e tal prova lhe era fácil. Mas, não justifica a razão pela qual não apresenta o registro da conversa estabelecida.

O contexto induz ao reconhecimento da concorrência de culpa, o que não exclui a responsabilidade da instituição financeira, bem identificada na r.Sentença, tanto no que toca à formalização dos contratos de empréstimo, quanto às operações de transferências.

De fato, os dados presentes na documentação anexada não conseguem comprovar a regularidade das contratações dos empréstimos realizados eletronicamente (fls. 112/122). Sequer há indicação do dispositivo eletrônico por meio do qual efetivou-se a contratação.

E, na sequência, as transações contestadas consistem em duas transferências sucessivas via PIX de grande monta – a primeira para Erika Ribeiro Ferreira no valor de R\$ 21.600,00 (vinte e um mil e seiscentos reais) e a segunda para Meiry Cristina Cardoso na quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) - que destoavam completamente do padrão de movimentações da demandante (fls. 23/47). Aliás, a este respeito, sequer há impugnação pela recorrente.

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a

necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No tocante às transações via PIX, observa-se um claro direcionamento da Resolução BCB nº 1, agosto de 2020, para que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil (vide art. 39-B).

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) *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 (...)*" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que "*A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.*" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia que "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Como bem apontado pelo magistrado: "*O cenário delineado, caracterizado por movimentações atípicas e suspeitas, deveria ter sido detectado e bloqueado pelo sistema de segurança da instituição financeira, o que afasta a tese defensiva de inexistência*"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de falha na prestação do serviço. Ressalte-se que as instituições financeiras dispõem de mecanismos tecnológicos capazes de identificar, em tempo real, operações suspeitas, podendo inclusive promover o bloqueio automático das transações, ainda que sem provocação direta do consumidor, apenas com base em algoritmos e padrões de comportamento previamente parametrizados.

Ademais, além da responsabilidade objetiva que lhes é imposta pelo ordenamento jurídico, compete às instituições financeiras adotarem procedimentos eficazes de verificação da identidade dos contratantes, de modo a assegurar que a pessoa que celebra o contrato é, de fato, aquela constante dos documentos apresentados. O dever de cautela na contratação é inerente à atividade bancária e visa justamente impedir que fraudadores celebrem negócios jurídicos em nome de terceiros. A falha nesse dever caracteriza-se como fortuito interno do risco do empreendimento, não podendo ser repassada ao consumidor que teve seus dados utilizados de forma indevida."

Por consequência, de rigor a manutenção da r.Decisão quanto ao reconhecimento da falha na atividade da instituição financeira, a justificar a nulidade das contratações de empréstimos e correlatas operações de transferência.

Não obstante, identificada a concorrência de culpa, a circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual "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, como decorrência do acima exposto, fica mantido o reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimos, ajustando-se a condenação, a fim de o réu arcar com metade dos valores comprovadamente descontados relativamente a tais, mantendo a exigibilidade da metade do valor do saldo negativo identificado na alínea "c" do dispositivo da r.Sentença.

Por fim, quanto ao dano moral, em razão da identificada culpa concorrente da própria consumidora para a consumação da fraude, tenho que não se perfaz o reconhecimento ao direito de indenização na hipótese.

Neste sentido:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. GOLPE DA QUITAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE VERIFICADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME
Apelação interposta pela instituição financeira ré contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em razão de golpe praticado contra o autor, que realizou transferências acreditando se tratar de quitação de empréstimo por ele contratado junto a outro Banco. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva

do banco réu e determinou a devolução do valor transferido (R\$8.525,40), além de condená-lo ao pagamento de R\$10.000,00 por danos morais. O réu recorre, alegando, entre outros pontos, sua ilegitimidade passiva, inexistência denexo causal e a culpa exclusiva da vítima.

II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** São questões controvertidas: (i) a responsabilidade da instituição financeira pelo golpe praticado por terceiros no contexto de suas operações bancárias; (ii) o reconhecimento de eventual culpa do autor na ocorrência do dano; (iii) a existência de danos morais passíveis de indenização.

III. **RAZÕES DE DECIDIR** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. No caso, uma das contas utilizadas para a prática do golpe foi aberta no banco recorrente, evidenciando falha de segurança e ausência de cautelas adequadas na verificação dos documentos para abertura de conta. O autor, ao não adotar as cautelas devidas e atrasar a comunicação sobre o ocorrido, contribuiu para o sucesso da fraude, caracterizando culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. O autor não experimentou ofensa aos seus direitos de personalidade por ato praticado pelo réu que justificasse indenização por danos morais, uma vez que foi vítima de golpe praticado por terceiros.

IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no contexto de suas operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. A culpa concorrente do autor, que não adotou cautelas mínimas e demorou a comunicar o golpe, implica a redução proporcional da condenação, nos termos do art. 945 do Código Civil. A indenização por danos morais não se aplica quando a lesão aos direitos de personalidade decorre de crime e não de ato praticado pelo réu. Dispositivos relevantes citados: CC/2002, art 945; CDC, art. 42, parágrafo único; BACEN, Resolução nº 4.753/2019. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, TJSP, Apelação Cível nº 1000547-40.2022.8.26.0523, Rel. Des. César Zalaif, Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado, j. 03/04/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1117771-41.2021.8.26.0100, Rel. Des. Alberto Gosson, Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, j. 22/11/2022; TJSP, Apelação Cível nº 1076706-32.2022.8.26.0100, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1007527-80.2023.8.26.0001, Rel. Des. João Battaus Neto, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2), j. 13/09/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002959-37.2023.8.26.0125; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Capivari - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) Responsabilidade objetiva do Banco réu As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora Contratação de empréstimos por fraudador Falha no sistema do Banco evidenciada Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada Prejuízos materiais relativos à contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente Inteligência do art. 945 do Código Civil Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu Ação julgada parcialmente procedente Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para, julgando parcialmente procedente a pretensão inicial, manter a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo (n.º. 6525150 e n.º 6554681), ajustando-se a condenação, a fim de o réu arque com metade dos valores comprovadamente descontados relativamente a tais, mantendo a exigibilidade da metade do valor do saldo negativo identificado na alínea "c" do dispositivo da r.Sentença, além de afastar a condenação por dano moral.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora.

A reforma do julgado implica alteração do ônus de sucumbência, assim, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 60% para a parte ré e 40% para a parte autora, suportando cada parte honorários advocatícios, o réu, em 10% do valor da condenação atualizada (art. 85, §2º, do CPC) e a autora em 10% sobre o valor da pretensão não acolhida.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
RELATORA