



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002270-76.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSE IVANILDO TEIXEIRA DE MOURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Rejeitada a preliminar, negaram provimento ao recurso, com determinação, V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1002270-76.2025 – SÃO PAULO (Ipiranga).

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelado: José Ivanildo Teixeira de Moura.

Juiz: **Carlos Antônio da Costa.**

Voto 40.773

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência –
Condições da ação se verificam in status assertionis
– Preliminar rejeitada.

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
DÉBITO, RESOLUÇÃO CONTRATUAL,
DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO
POR DANO MORAL – Fraude bancária –
Transações que fogem do perfil financeiro do
consumidor – Má prestação de serviços
caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco
(art. 14, CDC) – Reconhecimento da ilicitude do
empréstimo litigioso e condenação da ré à
devolução dos valores descontados – Indenização
por dano moral devida, com valor mantido –
Recurso desprovido, com determinação.

1. A sentença de fls. 135/139, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito, resolução contratual, devolução de valores e indenização por dano moral

(fixada em R\$2.500,00, com juros da data do evento danoso), movida pelo apelado à apelante – sucumbência recíproca, honorários advocatícios fixados em R\$3.000,00.

De início, pugna pelo recebimento do apelo no efeito suspensivo. Em preliminar, alega ilegitimidade passiva. No mérito, defende que não interferiu na movimentação bancária. Aponta ausência de falha na prestação de seu serviço, ressaltando que o próprio autor forneceu dados, senha e autorizou operações, mesmo após alertas de segurança disponibilizados. Menciona que, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, são causas excludentes da responsabilidade a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, inexistindo nexos causal direto com sua conduta, conforme julgados que cita. Insiste que não ficou comprovado qualquer constrangimento relevante ou falha de serviço, tornando descabida a condenação por dano moral. Caso mantida a condenação, pugna pela redução da indenização arbitrada (fls. 148/173).

Veio resposta (fls. 179/186).

É o relatório.

2. O pedido de atribuição de efeito suspensivo está prejudicado, diante da análise do mérito que se seguirá. Demais, o recurso já é contemplado pelo efeito pretendido (art. 1.012, *caput*, do CPC).

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois as condições da ação se verificam **in status assertionis**, ou seja, à vista da narrativa constante da petição inicial.

Neste sentido: “[...] 1. As condições da ação, consoante entendimento firmado nesta Corte Superior, aí incluída a legitimidade para a causa, devem ser aferidas *in status assertionis*, ou seja, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. Precedentes. [...]” (STJ, AgInt no REsp n. 1.911.669/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 22/4/2024, DJe de 25/4/2024).

Assim, evidente a legitimidade passiva da ré à luz das alegações autorais. É o que basta. Já a análise acerca da efetiva responsabilidade civil ou não dela, ou seja, a procedência ou improcedência dos pedidos diz respeito ao mérito, que segue examinado.

Recurso infundado – com determinação. Cuida-se de ação em que alega o autor, em resumo que, em dezembro de 2024, durante suas férias, recebeu ligação supostamente de sua gerente, identificada por foto e telefone, informando que sua conta havia sido “hackeada” e orientando contato com a central do banco. Na sequência, realizou diversas operações seguindo orientações recebidas, que resultaram no cancelamento do cartão e na impossibilidade de utilizar sua conta. No dia 12/12/2024, ao tentar obter extrato em agência, foi alertado pela gerente que havia caído em golpe que resultou na subtração aproximada de R\$112.137,08 da poupança por saques e transferências via PIX, além de empréstimo fraudulento no valor de R\$58.742,22 realizado em 11/12/2024, e subtração de R\$42.990,00 da conta corrente com débitos de parcelas e valores diversos. O prejuízo total alegado é de R\$96.384,86, considerando os valores subtraídos e descontados, deduzido o empréstimo fraudulento. Pediu o cancelamento do mútuo fraudulento, a devolução do montante de R\$96.384,86, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00

(fls. 01/17).

Em contestação, a ré defendeu, em suma, a legitimidade das operações, realizadas mediante o uso de senhas e token e que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ausente falha na prestação de serviço (fls. 64/83).

Pelo que se infere do exame dos elementos constantes dos autos, notadamente boletim de ocorrência (fls. 30/31), o autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, quando seguiu instruções e realizou transações ludibriado pelos golpistas que se passavam por prepostos da ré.

A prova dos autos, embora aponte para a imprudência do autor, não é suficiente a impedir reconhecimento de defeito na prestação dos serviços pela ré.

Efetivamente, pelos extratos de fls. 33/40 é possível verificar o perfil financeiro dele. Nesse aspecto, vê-se que os valores das transferências impugnadas destoam do seu habitual.

Noutras palavras, no dia da fraude (11/12) a conta do autor passou a apresentar movimentação anormal, com transferências sequenciais em curto espaço de tempo, em valores superiores ao usualmente verificado para o cliente.

Houve, pois, clara e abrupta alteração de perfil do correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio das

operações e contato com ele para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei n. 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa **exclusiva** deste para afastar a responsabilidade da ré, o que também se verifica em relação ao consumidor.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

O argumento quanto ao uso de senha pessoal e token para realizar as transações não afasta a responsabilidade da ré. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de não ter sido feito o bloqueio eficiente assim que verificada a atipicidade das operações.

Deste modo, correta a sentença ao declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação ao contrato litigioso e dos débitos a ele vinculados, bem como ao condenar a ré à devolução simples dos valores descontados, com correção monetária desde o desembolso e juros desde a citação.

No mais, inda que o autor tenha, de certa forma, concorrido para o evento, segundo as declarações constantes do boletim de ocorrência

(notadamente fl. 31), tal circunstância, não é suficiente a afastar a indenização por dano moral – já reduzida pelo magistrado (R\$2.500,00 – fls. 137/138).

Isso porque, dos *prints* de fls. 24/29 e das próprias declarações do boletim de ocorrência de fls. 30/31, não se pode ignorar que a técnica empregada pelos meliantes foi plenamente apta a iludir a pessoa média.

A fraude foi executada mediante sofisticada engenharia social, com clonagem do número telefônico utilizado pela gerente da instituição financeira, o que confere à abordagem aparência de absoluta legitimidade. Diante desse contexto, a conduta do autor não pode ser interpretada como imprudência grave, mas sim como reação previsível de um consumidor exposto a um ardid que simulava, com elevado grau de verossimilhança, um contato oficial do banco réu.

Demais, a conduta da ré, de não bloquear as transações fraudulentas, trouxe reflexos na vida social do autor, com a notícia de inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito (vide fl. 134).

Nesse contexto, circunstancialmente, adstrito àquilo que vem entendendo esta Câmara e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor foi bem fixado em R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) e não merece redução. Tal quantia deve ser corrigida do arbitramento (súmula 362, STJ), como determinado na sentença (fls. 139).

Já os juros de mora incidem **da citação** (responsabilidade contratual) – certo a encerrar questão de ordem pública, podendo ser conhecida de ofício e sem *reformatio in pejus*. **Aqui, a determinação.** Afasta-

se a pretensão de incidência de juros de mora do arbitramento.

Nesta linha: “[...] a correção monetária e os juros de mora são consectários legais da condenação principal, sendo considerados pedidos implícitos, possuem natureza de ordem pública e podem ser analisados até mesmo de ofício. [...]” (STJ, AgInt no AREsp n. 1.555.087/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 3/4/2023, DJe de 11/4/2023).

A sentença, portanto, não se altera. E, por força do art. 85, § 11, do CPC, a verba honorária, devida pela ré ao advogado do autor, é majorada para R\$3.200,00.

3. Pelo exposto, rejeitada preliminar, desprovê-se o recurso, com determinação.

Vicentini Barroso