



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219920

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002396-96.2024.8.26.0484, da Comarca de Promissão, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MÁRCIO DE OLIVEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial aos recursos, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 14 de março de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1002396-96.2024.8.26.0484

Apelante/Apelado (Réu): Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante (Autor): Márcio de Oliveira da Silva (Justiça Gratuita)

Comarca: Promissão – 5ª Vara Judicial

Juiz de 1ª Instância: Renan de Assis Gomes Santos

Voto nº 25409

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência que anulou os contratos objeto da lide, bem como determinou a restituição do saldo que o autor dispunha em conta antes da fraude – Inconformismo das partes.

Legitimidade passiva da instituição financeira ré evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação a esta instituição financeira da responsabilidade pela fraude envolvendo as transações impugnadas na inicial.

Mérito. Operações bancárias realizadas pelo próprio correntista, mediante orientação de estelionatário, mas em volume, sequência e lapso temporal completamente destoantes do padrão de consumo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Fortuito interno.

Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC). Aplicação das Súmulas nº 297 e nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - Inexigibilidade dos contratos e restituição simples dos valores indevidamente debitados mantidas. Correção monetária incidente a partir do efetivo desconto indevido.

Dano moral, contudo, não configurado. Negligência relevante do autor que, embora não caracterize culpa concorrente, afasta a indenização extrapatrimonial.

Sucumbência recíproca reconhecida. Honorários advocatícios devidos pelo réu sobre o proveito econômico obtido. Honorários devidos pelo autor fixados sobre o valor do pedido de dano moral julgado improcedente.

Sentença reformada – Recursos parcialmente providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos

pelas partes contra a r. sentença de fls. 552/562, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar a inexistência do contrato firmados entre as partes e a inexigibilidade do débito referente aos contratos 50666141, 506662403 e 506663733, além da antecipação do 13º salário nº 506665962; determinando a restituição do saldo que o autor possuía em conta no valor de R\$ 10.705,01, além da devolução do saldo referente à restituição do imposto de renda, no valor de R\$ 3.421,00, utilizado em virtude do saldo negativo em sua conta quando do recebimentos, com incidência de juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir do evento danoso; determinar que o banco réu se abstenha de realizar qualquer cobrança em virtude da utilização do limite de cheque especial no valor de R\$ 17.998,00, e de realizar a inclusão do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito, e, caso já realizado, deverá proceder sua exclusão no prazo de 5 (cinco) dias, confirmando-se a tutela de urgência anteriormente concedida. Por força da sucumbência majoritária, a parte ré foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

O autor opôs embargos de declaração a fls. 567/569, os quais foram rejeitados pela r. decisão de fls. 602/604.

Apela o banco réu a fls. 578/594. Sustenta, em síntese, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, porquanto inexistente relação jurídica direta com os fatos narrados, defendendo que eventual fraude decorreu de atuação exclusiva de terceiros ou da própria parte autora. Alega que não houve falha na

prestação dos serviços bancários, vez que as transações impugnadas foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal, dispositivos habilitados e mecanismos de segurança disponíveis à época. Aduz que a parte autora possuía histórico de movimentações financeiras e de contratação de empréstimos, o que afasta a presunção de anormalidade das operações questionadas. Assevera inexistir nexos causal entre sua conduta e os prejuízos alegados, imputando a ocorrência dos fatos à culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido dados pessoais e seguido orientações de terceiros, caracterizando fortuito externo. Discorre sobre a inaplicabilidade da responsabilidade objetiva no caso concreto, bem como sobre a impossibilidade de condenação à restituição de valores ou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, sob pena de enriquecimento sem causa. Requer, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente, com a redução proporcional de eventual condenação, bem como a alteração do termo inicial da correção monetária incidente sobre a indenização por danos materiais. Pleiteia, ainda, a manutenção da compensação de valores creditados e debitados na conta da parte autora, bem como a condenação desta ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais. Pleiteia, assim, a reforma/anulação da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 595/596 e 637/638).

O autor apresentou contrarrazões (fls. 607/620), requerendo o não provimento do recurso. Em preliminar, pugnou pelo não conhecimento do recurso, por inépcia recursal.

Apela o autor a fls. 624/631. que a r. sentença

incorreu em equívoco ao afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, apesar de ter reconhecido a existência de relação de consumo, a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a ocorrência de fraude bancária decorrente de falha na prestação do serviço. Alega que o conjunto probatório demonstra que foi vítima de golpe sofisticado, viabilizado por vazamento de dados sensíveis e por falhas nos mecanismos de segurança do banco apelado. Aduz que os fatos extrapolam o conceito de mero aborrecimento, vez que resultaram em contratação indevida de empréstimos vultosos, comprometimento financeiro relevante, utilização de limite de cheque especial, abalo psicológico significativo e perturbação da tranquilidade pessoal e emocional. Assevera que a própria prova testemunhal corroborou que terceiros detinham informações pessoais e financeiras detalhadas do apelante, reforçando a gravidade da conduta e o nexos causal entre a falha do serviço e os danos experimentados. Discorre sobre a aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor. Requer que seja fixada indenização por danos morais em valor compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sugerindo o montante de R\$ 15.000,00. Sustenta, ainda, que a r. sentença deve ser reformada quanto à base de cálculo dos honorários advocatícios sucumbenciais, para que incidam sobre o proveito econômico total obtido, e não apenas sobre o valor restrito da condenação monetária, em observância ao artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Assevera que o proveito econômico é plenamente mensurável e alcança o valor de R\$ 105.825,08, englobando a declaração de inexigibilidade de débitos, restituições determinadas e a abstenção de cobranças futuras. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora (fl. 70).

O banco réu, devidamente intimado, apresentou contrarrazões (fls. 653/663), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

Inicialmente, não assiste razão ao autor em sua pretensão de não conhecimento do recurso, por entender ter o banco réu violado o princípio da dialeticidade recursal, deixando de impugnar os fundamentos da r. sentença hostilizada.

Contudo, a hipótese é de rejeição da preliminar arguida.

As questões trazidas à baila no recurso do réu atacam os fundamentos contidos na r. sentença e deixam claro seu interesse na reforma do julgado.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou o entendimento de que é possível até mesmo a reiteração dos argumentos deduzidos anteriormente, seja na inicial ou na contestação, desde que os fundamentos sejam suficientes para infirmar a sentença.

Antes de adentrar ao mérito, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

Isso porque, segundo a teoria da asserção, a legitimidade deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na

petição inicial, na qual restou imputada a esta instituição financeira a responsabilidade civil pelos prejuízos suportados pela parte autora, relativamente à fraude envolvendo as transações bancárias descritas na inicial, de tal modo que a questão atinente à sua responsabilidade civil envolve o mérito da disputa, e com ele será apreciada.

Os recursos merecem prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se restou caracterizada a falha na prestação dos serviços bancários e a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude envolvendo as transações impugnadas na inicial, bem como a caracterização do dano moral, a adequação da distribuição do ônus sucumbencial e da fixação dos honorários advocatícios dos patronos do autor.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual o autor alega, em apertada síntese, que foi vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por funcionários do banco réu, ocasião em que, induzido em erro mediante uso indevido de seus dados pessoais e bancários, realizou operações financeiras fraudulentas, consistentes na contratação de empréstimos e transferências bancárias que culminaram em expressivo prejuízo patrimonial, inclusive com utilização de limite de cheque especial, sustentando a existência de falha na prestação dos serviços bancários, notadamente quanto à segurança do sistema e à proteção de seus dados, razão pela qual pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos, a anulação dos contratos firmados de forma fraudulenta, a restituição dos valores indevidamente debitados e a

condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O Juízo “a quo” julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira, restando demonstrada a ocorrência de falha na prestação dos serviços e de fortuito interno, ante a realização de operações nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil do autor, o que justificou a declaração de inexigibilidade dos contratos e a condenação do réu à restituição dos valores indevidamente debitados, afastando-se, contudo, a indenização por danos morais por entender não comprovado abalo aos direitos da personalidade, mas mero dissabor, fixando-se, por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais sobre o valor da condenação.

É incontroverso nos autos que o autor foi vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, tendo confessado, tanto no boletim de ocorrência (fls. 18/19) quanto na própria petição inicial, que as transferências bancárias e as contratações de empréstimos foram realizadas por ele mesmo, seguindo orientações do estelionatário que se passou por preposto da instituição financeira ré.

Tal circunstância, contudo, não afasta, por si só, a responsabilidade objetiva do banco.

Isso porque, ao caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço,

respondendo, ainda, pelos prejuízos oriundos de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No caso concreto, embora o autor tenha efetivamente realizado os comandos bancários, as operações impugnadas destoam completamente de seu padrão histórico de consumo, vez que os últimos empréstimos anteriormente contratados remontam aos anos de 2011 e 2017, ao passo que, no mesmo dia (01/08/2024), foram firmados quatro empréstimos distintos, seguidos de diversas transferências sucessivas, realizadas em curto intervalo temporal (das 12h54min às 16h), consumindo integralmente o saldo disponível, inclusive o limite de cheque especial.

Esse conjunto de circunstâncias revela perfil típico de fraude, apto a exigir da instituição financeira a adoção de providências de segurança, tais como confirmação por SMS, contato telefônico, bloqueio preventivo ou validação presencial, sobretudo diante do volume, do tempo da realização das transações e da atipicidade das operações.

A ausência de tais cautelas caracteriza falha na prestação do serviço, por violação ao dever de segurança que integra o próprio risco da atividade bancária, não sendo suficiente, para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, o simples argumento de que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal.

Dessa forma, correta a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade dos contratos firmados, bem como ao

determinar a restituição simples dos valores indevidamente debitados, com recomposição do saldo do autor ao estado anterior às operações fraudulentas.

Também acertado o critério adotado para a correção monetária do dano material, que deve incidir a partir do efetivo desconto indevido, ainda que se trate de responsabilidade civil contratual, pois o prejuízo patrimonial se consuma no momento da indevida subtração do numerário.

Por outro lado, não se vislumbra, na espécie, a configuração de dano moral indenizável.

Embora a fraude bancária, em determinadas hipóteses, seja apta a gerar abalo extrapatrimonial presumido, as particularidades do caso concreto afastam tal conclusão.

Isso porque o próprio autor contribuiu de forma relevante para a ocorrência do prejuízo, ao seguir todas as orientações do estelionatário, realizando pessoalmente as operações impugnadas, circunstância que, embora não seja suficiente para caracterizar culpa concorrente, diante da falha objetiva do serviço bancário, revela conduta incompatível com a caracterização de abalo moral indenizável.

Os transtornos experimentados, nessa perspectiva, não ultrapassam o campo dos dissabores decorrentes do prejuízo patrimonial já integralmente reparado, inexistindo demonstração de efetiva violação aos direitos da personalidade, tais como honra, imagem, dignidade ou integridade psíquica, não sendo o caso de presumir o dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, de rigor a manutenção da improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Diante desse cenário, configura-se sucumbência recíproca, pois ambas as partes decaíram de parcela de seus pedidos.

No que concerne à verba honorária, os honorários advocatícios devidos pelo réu aos patronos do autor devem incidir sobre o proveito econômico efetivamente obtido, consistente na soma do valor dos contratos reputados inexigíveis e da indenização por dano material, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por sua vez, o autor deve arcar com honorários advocatícios em favor dos patronos do réu, os quais se fixam em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais (R\$ 15.000,00), observada, contudo, a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça ao autor.

Em vista da manutenção da distribuição da sucumbência, deixo de majorar honorários advocatícios em Segundo Grau nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora