



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002435-37.2025.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes SIMONE PINHEIRO JANUARIO e ANTONIO CARLOS JANUARIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO n° 1002435-37.2025.8.26.0362

Apelantes: BANCO BRADESCO S/A E SIMONE PINHEIRO

JANUÁRIO E OUTRO

Apelados: OS MESMOS

Comarca: MOGI GUAÇU

Voto n° 61092

Ementa: Golpe da falsa central telefônica. Parte autora seguiu orientações de estelionatários que se passaram por funcionários do banco. Empréstimo não realizado pela parte autora. Transferência de valores a terceiro. Pedido parcialmente procedente. Recursos parcialmente providos.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido inicial para: “(a) DECLARAR a inexigibilidade do débito oriundo contrato de empréstimo n.º 516028544; (b) CONDENAR o requerido solidariamente à restituição em dobro de todas as parcelas descontadas em desfavor dos autores, corrigidas monetariamente desde o desconto e acrescidas de juros desde a citação, compensado o montante não transferido via pix e que foi usufruído eventualmente pelos requerentes, caso devidamente comprovada tal circunstância.

A partir da vigência da Lei n° 14.905/24, em 28/08/2024, o valor deverá ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os

juros de mora pela taxa referencial da Selic, deduzido índice de atualização monetária (IPCA), nos termos do art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º, § 2º e § 3º, ambos do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com a metade das custas processuais e ainda, condeno a parte autora ao pagamento de honorários aos advogados dos requeridos em 10% sobre o valor atualizado da causa e ainda, condeno o requerido ao pagamento de honorários ao advogado dos autores no importe de R\$ 700,00, por apreciação equitativa.” (fls. 309/315).

Apela o banco alegando que não houve falha em seu sistema e que houve culpa exclusiva das vítimas, que forneceram voluntariamente os seus dados e realizou as operações com sua senha. Sustenta que o evento configura fortuito externo e que não há prova do vazamento de dados, além de contestar o valor da indenização por danos morais como excessivo e desproporcional à situação. Afirma ser parte ilegítima para figurar no feito, pois não participou da relação que resultou nas transferências dos valores a conta de terceiros. Defende a validade do contrato de fls. 277/278 e que eventual devolução de valores deve se dar de forma simples. Requer que a correção monetária incida a partir da efetiva citação e que

haja a compensação de valores, já que houve depósito em conta da parte autora (fls. 326/340).

Contrarrrazões às fls. 357/369.

Apelam os autores requerendo a condenação do banco ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000,00 por danos morais. Requerem que a divisão do ônus sucumbencial seja proporcional ao êxito e derrota de cada parte e que não seja feito por equidade (fls. 371/383).

Contrarrrazões às fls. 395/404.

Os recursos foram processados com as formalidades legais.

É o relatório.

A parte autora narra que foi contatada em 28/11/2024 às 15:36 por ligação cuja gravação informava que havia sido contraído um empréstimo em sua conta no valor de R\$ 22.030,76, pedindo para confirmar ou negar a contratação. Um suposto preposto do banco entrou na linha indicando dados sensíveis da parte autora. Ao acessar sua conta verificou que de fato havia o depósito do valor citado decorrente de empréstimo, que seria pago em 48 parcelas de R\$ 1.163,00, não realizado. O suposto funcionário orientou a parte autora a devolver o valor do empréstimo, mas só conseguiram transferir R\$ 19.990,00,

restando R\$ 2.040,76 em conta. Requerem a declaração de nulidade do contrato em questão, a devolução em dobro dos valores indevidamente debitados de sua conta (parcela do empréstimo) e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 01/30).

Contrato às fls. 35/37 e comprovante do depósito orientado pelo estelionatário à fl. 38.

Extratos bancários às fls. 48/53.

Contestação às fls. 141/183.

Réplica às fls. 282/307.

Pois bem.

A parte autora foi vítima do golpe do falso funcionário, tendo sido contatada por pessoa que estava na posse de dados sensíveis, não apenas de dados pessoais, mas também dados relacionados à sua conta junto ao réu, apresentando credibilidade, configurando flagrante falha na prestação de serviço do banco.

Patente a legitimidade do banco para figurar no polo passivo, uma vez que o fraude se deu no contexto da relação de consumo banco e cliente, tendo o estelionatário se apresentado como preposto do banco.



Não há elementos nos autos que comprovem que a contratação do empréstimo é regular, ou seja, que tenha sido realizada pela parte autora, conforme se verifica da leitura do documento de fls. 35/37 e 277/278, constando apenas: “Assinado eletronicamente no dia 28/11/2024 por meio do INTERNET/SHOPCREDIT”.

No caso em análise a parte autora narra que realizou transferência de R\$ 19.900,00 para terceiro, tendo sido orientada por pessoa que se passou por preposto do banco em ligação telefônica.

Embora a transação tenha sido realizada pela própria parte autora, essa ocorreu em um contexto fraudulento, já que foi orientada por estelionatário que se passou por funcionário do banco.

Não obstante a culpa da parte autora em realizar a transferência relatada na exordial, seguindo a orientação de terceiro, suposto funcionário do banco, tem-se que não é hipótese de reconhecimento de culpa exclusiva da parte requerente.

No entanto, em face a significativa parcela de culpa da parte autora não cabe a condenação do réu no pagamento de danos morais.

O banco deverá ressarcir a parte autora pelas

parcelas descontadas em sua conta decorrente do contrato fraudulento, sendo esse último declarado inexigível, de forma dobrada, diante da infração à boa-fé objetiva, não merecendo reparo a r. sentença nesse ponto.

A compensação de valores é possível tão somente com relação R\$ 2.040,76 que ficaram na conta da parte autora, não tendo sido objeto de transferência em contexto fraudulento a terceiro, conforme bem salientado na r. sentença, em seu dispositivo.

No caso em exame, de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação.

Com relação aos honorários advocatícios, com razão em parte os autores, fixando-se em 10% sobre o valor da causa os honorários do patrono de cada parte, já que teve sucesso no pedido declaratório e inexigibilidade do contrato de empréstimo e no condenatório de indenização por danos materiais, sucumbindo quanto ao pedido condenatório de indenização por danos morais.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da parte autora e dá-se parcial provimento ao recurso do réu, nos termos da fundamentação, julgando-se parcialmente procedente o pedido inicial. Diante da sucumbência recíproca, as partes arcarão com o pagamento de metade das custas



processuais e com os honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator