



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000169266**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002611-70.2025.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MÁRCIA FREIRE ARTEN (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitada a preliminar, deram provimento, 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**PEDRO KODAMA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



Voto nº 38030

Apelação nº 1002611-70.2025.8.26.0344

Comarca: Marília

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelada: Márcia Freire Arten

Juiz: Gilberto Ferreira da Rocha

*Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais. Prestação de serviços bancários. Ilegitimidade passiva. Rejeição. Golpe da falsa central de atendimento. Correntista não atuou com as cautelas necessárias, o que possibilitou a realização das transações questionadas (contratação de empréstimos e transferência). Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Declaração de inexigibilidade do débito, restituição de valores e pagamento de indenização por danos morais. Descabimento. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls.319/323, cujo relatório adoto em complemento, que em ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Márcia Freire Artén contra Banco Bradesco S/A. julgou os pedidos parcialmente procedentes, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por MÁRCIA FREIRE ARTÉN em face de BANCO BRADESCO S/A, para: DECLARAR a inexistência dos contratos de empréstimo que originaram o débito no valor total de R\$ 8.283,17, bem como de quaisquer obrigações deles decorrentes; CONDENAR o réu a restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de sua conta corrente ou salário a título de pagamento das parcelas dos referidos empréstimos, a serem apurados em fase de liquidação de sentença, com correção pelo IPCA-E desde cada desconto e juros de mora pela taxa Selic a contar da citação; CONDENAR o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, valor este a ser corrigido monetariamente pelo IPCA-E a partir da data desta sentença (Súmula 362/STJ) e acrescido de juros de mora pela taxa Selic, também a partir desta sentença. Em razão da sucumbência recíproca, as partes ratearão as custas e despesas do processo e arcarão com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 20% sobre o valor da condenação, cabendo deste percentual metade para cada advogado.”* (fls.322/323).

Inconformado, apela o réu sustentando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, vez que não pode

responder por atos praticados por terceiros sem sua participação. No mérito, ressalta que a autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, bem como refuta a alegação de vazamento de dados e a afirmação de que a ligação teria se originado da agência bancária. Menciona que a autora contribuiu para que o golpe acontecesse, pois informou a terceiros suas credenciais de acesso, permitindo que tivessem a acesso a sua conta. Diz que os contratos foram realizados via “*mobile bank*” com a inserção de senha e credenciais pessoais e intransferíveis. Ressalta que seria muita coincidência que o criminoso, sem precisar de nenhum dado ou colaboração da autora, tenha ligado apenas para contar uma história falsa sobre cartão e empréstimo e que o correntista não tenha realizado nenhuma ação no sentido de fragilizar segurança de sua conta, e logo em seguida tenha sofrido prejuízo. Defende que deve ser afastada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos dos artigos 14, §1º e §3º, incisos I e II do CDC, tendo em vista a existência de culpa ou envolvimento da autora e/ou de terceiro e ausente defeito na prestação do serviço. Enfatiza ser evidente a negligência da autora em não adotar as medidas de segurança amplamente sugeridas pela instituição financeira, relacionadas à análise de segurança de suas transações. Pondera ser legítimo o débito impugnado, assim, não há que se falar em condenação à restituição de valores. Acrescenta que não deve prevalecer a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e, no caso de ser mantida, requer o arbitramento com ponderação e moderação. Pugna pelo provimento do recurso (fls.327/351).

Recurso tempestivo e preparado (fls.352/353).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 358/377).

O recurso foi distribuído por prevenção ao agravo de instrumento nº 2059071-25.2025.8.26.0000.

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais.

Alega a autora que recebeu uma mensagem de texto em seu celular comunicando uma suposta compra em seu cartão de crédito e, logo após, também uma ligação de uma suposta funcionária do banco, que detinha todas os seus dados cadastrais, orientando-a a acessar o aplicativo do banco para cancelar a transação. Simultaneamente, outra suposta funcionária lhe enviou mensagens por *whatsapp*, simulando mais uma ligação de segurança. Após o ocorrido, acessou o seu aplicativo e observou que foram realizados dois empréstimos em sua conta, no valor total de R\$ 8.283,17, com o envio da quantia via pix para terceiro. Destaca que foi surpreendida com descontos decorrentes da mora em relação aos empréstimos, que não autorizou. Assim, requer a declaração de inexistência de débito, indenização por danos morais e repetição dos valores descontados.

Primeiramente, não há que se falar em ilegitimidade passiva do réu, vez que os pedidos da autora estão fundamentados na alegada falha na prestação dos serviços bancários. A questão da responsabilidade do apelante é matéria de mérito e será a seguir apreciada.

No mérito, respeitado o entendimento do MM. Juiz *a quo* a r. sentença deve ser reformada.

No presente caso, o autor afirma que foram efetuadas transações financeiras em sua conta, após o recebimento de ligações de supostos funcionários do banco, entretanto, não apresentou detalhes da maneira que os fatos aconteceram. Cumpre ressaltar que, conforme destacou a instituição financeira destacou em seu recurso de apelação: *“seria muita coincidência que o criminoso, sem precisar de nenhum dado ou colaboração do autor, tenha ligado para este apenas para contar uma história falsa sobre cartão e empréstimo, o requerente não tenha realizado nenhuma ação no sentido de fragilizar a segurança de sua conta, e logo em seguida tenha sofrido prejuízo.”* (fls.334).

Ou seja, pode-se afirmar que a autora não tomou as devidas cautelas, pois, não confirmou a origem, veracidade e regularidade das ligações recebidas.

Por outro lado, o réu afirma que os empréstimos (contratos n°s 6241718 e 6297694) foram celebrados via “Bradesco Celular” com a utilização da senha e chave de segurança/token do

correntista, bem como, em 02/12/24, os valores foram creditados em sua conta, totalizando a importância de R\$ 8.283,17 (fls.129). Além disso, na mesma data, ocorreu a transferência do valor de R\$ 9.044,00 para terceiro por PIX, via aparelho celular com utilização de senha e chave de segurança (fls.130).

Verifica-se também que foi utilizado pela autora parte do valor disponibilizado pelo banco para a realização de transações não impugnadas (fls.130).

Além disso, não há qualquer prova de que as informações de caráter pessoal da correntista foram fornecidas pela instituição bancária. Com frequência, os meios de comunicação noticiam o vazamento de informações sigilosas por parte de órgãos governamentais e outros, de pessoas jurídicas e físicas. Há também ações ilegais de “hackers” que invadem computadores pessoais e extraem informações ali contidas. De qualquer modo, não se pode presumir que eventual vazamento de dados partiu do banco.

Oportuno dizer que não há prova de que a transações impugnadas fogem de modo significativo perfil de consumo da autora, bem como realizada dentro do limite disponível. Além disso, tem-se que, no dia das transações impugnadas, a autora realizou outras transações via PIX.

Realça-se, ademais, que tal perfil deve ser analisado de forma ampla, com informações sobre diversas movimentações

financeiras (cartões de crédito, débito, conta corrente, poupança, outras aplicações etc.). Alguns extratos, como apresentados, não são suficientes para se realizar adequadamente essa análise.

Assim, deve ser observado o previsto no artigo 14, 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é causa excludente da responsabilidade do fornecedor em razão da quebra do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano.

Em casos semelhantes, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento. Transferências realizadas voluntariamente a estelionatários que se passaram por representantes da instituição financeira. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar as informações recebidas antes de efetuar as transações bancárias. Indenização indevida. Sentença reformada. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.”* (Apelação nº 1010411-13.2022.8.26.0003, Relator(a): Afonso Bráz, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 17ª

Câmara de Direito Privado, Data do julgamento:  
09/08/2023).

*“Apelações. Bancário. Ação de ressarcimento de valores com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe do motoboy e da falsa central de atendimento. Correntista não atuou com as cautelas necessárias à guarda do plástico, que possibilitou a realização das transações questionadas. Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Restituição de valores. Descabimento. Sentença de parcial procedência reformada. Recursos dos réus providos.”*  
(Apelações nº 1001922-42.2022.8.26.0114, desta Relatoria, Comarca: Campinas, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05/07/2023).

*“BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Empréstimo e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Golpe da falsa "central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário*

*da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que desinstale e reinstale o aplicativo do banco – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia da apelada na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Indenização indevida - Ação improcedente - Sentença substituída – Ônus invertidos - Recurso provido” (Apelação nº 1010784-04.2022.8.26.0566, Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, Comarca: São Carlos, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 07/08/2023)*

Ou seja, não comprovada a falha na prestação de serviços ou ato ilícito praticado pelo réu, não há que se falar em declaração de inexigibilidade dos empréstimos, devolução de valores e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de indenização por danos morais.

Diante da improcedência dos pedidos, a parte autora deve arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa (vc - R\$ 20.898,40 – fls.39), observada a gratuidade concedida.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por rejeitar a preliminar e dar provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA

Relator

(Assinatura eletrônica)