



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037151

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003824-08.2025.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante RAKSE JORGE PESSOA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1003824-08.2025.8.26.0637

Comarca: Tupã – SP - 2ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Dr. Chris Avelar Barros Cobra Lopes

Ação: Cominatória e Indenizatória

Apelante/apelado/requerido: Banco Bradesco S/A

Apelado/apelante/requerente: Rakse Jorge Pessoa

Apelado/requerido: Will S.A. Instituição de Pagamento

VOTO 6073

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO DEPOSITÁRIO (BRADESCO) E IMPROCEDÊNCIA QUANTO AO BANCO RECEPTOR (WILL FINANCEIRA). RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

Recurso do autor. Pretensão de condenação por danos morais e reconhecimento da responsabilidade solidária da instituição financeira receptora dos valores. Descabimento. Conduta do autor que, embora vítima de engodo, contribuiu decisivamente para a fraude ao fornecer dados e seguir instruções de terceiros. Culpa concorrente reconhecida que afasta a pretensão de reparação moral. Instituição receptora (Will Financeira) que atuou como mera destinatária dos valores transferidos. Ausência de demonstração de falha na prestação de seus serviços, como eventual negligência na abertura da conta utilizada pelos fraudadores. Responsabilidade solidária não configurada. Sentença mantida nestes pontos. Recurso do banco réu (Bradesco). Alegação de culpa exclusiva da vítima. Descabimento. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco da atividade. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço caracterizada. Operações fraudulentas (contratação de empréstimos e transferências PIX subsequentes) manifestamente atípicas e destoantes do perfil de consumo do autor. Falha grave do sistema de segurança que permitiu o acesso à conta por dois dispositivos móveis distintos (iPhone e Android). Contudo, comprovada a imprudência do consumidor ao fornecer dados sensíveis e seguir instruções de golpistas por telefone. Configuração da culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Prejuízo material que deve ser repartido proporcionalmente (50% para cada parte). Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelações interpostas em face da sentença exarada às f. 232/239, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Tupã/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto: I- em relação ao corrêu BANCO BRADESCO S.A., JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda do autor para 1) RECONHECER a responsabilidade do Banco Bradesco pelos danos experimentados decorrentes dos contratos de empréstimos nº 7553716 e 7558639 (fls. 41) e, como consequência lógica do pedido, declarar a inexistência/inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; 2) CONDENAR o réu na obrigação de restituir os valores retirados da conta do autor. De outro lado, REJEITO o pedido de indenização por danos morais; e II – em relação ao corrêu WILL FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, JULGO IMPROCEDENTE a demanda. Por fim, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente com relação ao réu WILL FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, condeno o autor no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, em atenção ao disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, cuja exigibilidade fica suspensa nos termos do artigo 98, §3º, do CPC, em razão da gratuidade judiciária que lhes foi concedida. E, diante da sucumbência recíproca em relação ao corrêu BANCO BRADESCO S.A., devem cada uma das partes arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como honorários que fixo em 10% do valor atualizado da causa, em atenção ao disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, que serão devidos na proporção de 50% pelo autor ao I. Advogado da ré, e, 50% devidos pela ré ao I. Advogado do Autor, devendo ser observada a gratuidade judiciária deferida ao autor às fls. 90/91.”*

Apela o requerido Banco Bradesco S.A. (f. 243/255). Aduz que não restou caracterizada a sua responsabilidade civil pelos danos suportados pelo autor, uma vez que ausente a culpa ou falha na prestação de serviços, tendo estes decorridos de fortuito externo (excludente de responsabilidade civil).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 256/257).

As contrarrazões foram apresentadas pelo requerente (f. 263/271). Requer, em suma, o desprovimento do recurso interposto pelo requerido.

Apela o requerente (f. 272/279). Aduz que dos fatos narrados na inicial decorreram danos morais, os quais afirma serem presumidos (*in re ipsa*). No mais, argumenta que houve a responsabilidade solidária entre os réus, devendo a r. sentença ser reformada nestes pontos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e isento de preparo, diante da gratuidade processual deferida às f. 90/91.

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu *Banco Bradesco S.A.* (f. 284/294).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu *Will S.A. Instituição de Pagamento* (f. 296/310).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia envolve dois recursos de apelação: o Banco Bradesco S.A. busca reverter a sentença que o condenou à restituição de valores decorrentes de empréstimos e transferências via PIX considerados fraudulentos, alegando culpa exclusiva da vítima. Já o autor, Rakse Jorge Pessoa, pede a reforma parcial da decisão para incluir indenização por danos morais e reconhecer a responsabilidade solidária da Will Financeira S.A., que teria apenas recebido os valores. A sentença foi parcialmente favorável ao autor contra o Bradesco, mas rejeitou a ação contra a Will Financeira.

Os recursos serão analisados conjuntamente.

De início, cumpre assinalar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é eminentemente de consumo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Dessarte, a responsabilidade da instituição financeira por eventuais danos causados aos seus clientes é de natureza objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe: "*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*"

Tratando-se de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, a responsabilidade da instituição financeira é pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, que editou a Súmula 479: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

No caso em testilha, cinge-se a controvérsia



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na aferição da responsabilidade civil do banco réu, Banco Bradesco S.A., pelos prejuízos materiais sofridos pelo autor, vítima do "golpe da falsa central telefônica".

O banco apelante (réu) sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, ao passo que o autor apelante (autor) nega qualquer contribuição para o evento, atribuindo a falha integralmente ao sistema bancário.

A r. sentença, por sua vez, afastou a tese de culpa exclusiva, reconhecendo a falha na prestação do serviço do banco réu e determinando a restituição integral dos valores, embora tenha afastado a indenização por danos morais.

Contudo, da detida análise dos autos, conclui-se que a hipótese é de culpa concorrente, devendo a r. sentença ser parcialmente reformada.

A responsabilidade do Banco Bradesco S.A. (réu) está cabalmente demonstrada e decorre do risco de sua atividade (fortuito interno).

Conforme bem apontado pelo MM. Juízo *a quo*, a falha do sistema de segurança do banco réu foi manifesta.

Os autos demonstram que as operações fraudulentas – contratação de dois empréstimos e subsequente transferência imediata dos valores – destoavam completamente do perfil de consumo do autor.

A r. sentença foi precisa ao notar que os extratos bancários (fls. 34/37 e 52/57) "mostram que ele não realizava a contratação de empréstimos, muito menos efetuava a transferência de valores acima de R\$ 1.000,00 (um mil reais) através de PIX".

A alegação do banco em seu recurso, de que outras transferências de menor valor tornariam o perfil do cliente compatível com as operações fraudulentas, não se sustenta, porquanto a natureza (empréstimo seguido de PIX) e os valores (R\$ 6.000,00 e R\$ 5.000,00) eram, de fato, atípicos.

Mais grave, contudo, é a constatação extraída dos próprios documentos juntados pelo banco réu.

O documento de rastreabilidade (fls. 139) demonstra que a conta do autor foi acessada por dois aparelhos distintos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

("um iphone e por um smartphone androide") para a realização das fraudes.

Tal fato, por si só, evidencia uma falha de segurança crassa, porquanto o sistema de detecção de fraudes da instituição financeira deveria, no mínimo, ter identificado e bloqueado preventivamente o acesso simultâneo ou quase simultâneo por dispositivos completamente diferentes e não usuais, o que denota a deficiência do serviço prestado (art. 14 do CDC).

Por outro lado, não se pode ignorar a contribuição do autor para a ocorrência do evento danoso.

O próprio autor narra, tanto na inicial quanto no Boletim de Ocorrência, que recebeu uma ligação de um suposto funcionário (RAFAEL LIVELO) e, acreditando tratar-se de resgate de pontos, seguiu as instruções do golpista. Consta que o autor foi orientado "a acessar áreas específicas em seu celular" e "foi instruindo sobre quais botões deveria clicar".

Embora o autor tenha sido vítima de um engodo sofisticado, sua conduta de fornecer dados e alterar configurações de seu aparelho celular por instrução de terceiro, por via telefônica, configura uma quebra do dever de cautela e sigilo que se espera do correntista.

As instituições financeiras veiculam, ostensivamente, campanhas de segurança alertando para que clientes jamais forneçam senhas ou sigam instruções de supostos funcionários por telefone.

Ao agir com imprudência, o autor facilitou a atuação dos fraudadores, concorrendo diretamente para o prejuízo.

Verificada a concorrência de culpas, na qual o banco réu falhou em seu dever de segurança (permitindo transações atípicas e acesso por múltiplos dispositivos) e o autor falhou em seu dever de cautela (fornecendo dados e acesso a golpistas), a solução jurídica adequada é a repartição dos prejuízos, nos termos do art. 945 do Código Civil, aplicado por analogia às relações de consumo.

A r. sentença, ao determinar a restituição integral dos valores pelo banco, onerou excessivamente a instituição financeira, ignorando a contribuição causal e decisiva do autor.

Destarte, o recurso do Banco Bradesco S.A. (réu) merece parcial provimento, para o fim de se reconhecer a culpa concorrente e determinar que a responsabilidade pelo dano material (correspondente aos valores dos empréstimos e transferências fraudulentas)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seja repartida igualmente (50%) entre o autor e o banco réu.

O autor, por sua vez, recorre pleiteando a condenação em danos morais e o reconhecimento da responsabilidade solidária da corré Will Financeira.

Ambos os pedidos devem ser indeferidos, tal como constou da r. sentença.

O reconhecimento da culpa concorrente do autor afasta, por si só, a pretensão de indenização por danos morais.

Tendo o consumidor contribuído decisivamente para a fraude, não pode imputar a outrem a responsabilidade pela angústia e dissabor decorrentes de um evento para o qual ele próprio concorreu. Mantém-se, portanto, a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Nesse sentido, colaciona-se: “APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de relacionamento. Envio de link pelo WhatsApp para suposto resgate de pontos LIVELO. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira. **Culpa concorrente das partes. Autor que foi ludibriado pelos fraudadores e clicou em link enviado pelo WhatsApp, fornecendo os dados de acesso à conta bancária e senhas pessoais. Informações sigilosas repassadas aos fraudadores. Negligência/imprudência do autor. Responsabilidade do banco que não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários. Contratação incontinenti de 3 (três) empréstimos e transferência integral do saldo bancário a terceiro com quem o correntista não mantinha relacionamento bancário. Golpe comumente aplicado com o mesmo modus operandi. Ausência de glosa das transações. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Culpa concorrente. Sentença modificada para declarar a inexigibilidade da metade dos valores impugnados. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Restituição em dobro afastada. Ausente má-fé da instituição financeira. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1001964-39.2022.8.26.0196 Pedregulho, Relator.: Pedro Paulo Maillet Preuss, Data de Julgamento: 16/02/2024, 24ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/02/2024).”**

“RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME Recurso inominado interposto pelo polo passivo contra sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que o condenou ao pagamento de indenização por danos materiais devido ao golpe da falsa central de atendimento. A parte recorrente alega culpa exclusiva da vítima, que compartilhou dados com terceiros sem vínculo com o banco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Consiste em determinar a responsabilidade pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa concorrente entre a autora e a instituição financeira. III. RAZÕES DE DECIDIR **A autora forneceu informações pessoais a fraudadores, permitindo transferências via Pix. A instituição financeira falhou ao não identificar movimentações atípicas. A culpa concorrente é evidenciada pela falta de zelo da autora e pela falha da instituição em adotar medidas preventivas.** IV. DISPOSITIVO E TESES Recurso parcialmente provido. Declaração de inexigibilidade de metade dos valores impugnados (R\$ 9.550,00). Teses de julgamento: 1. Reconhecimento da culpa concorrente entre as partes. 2. Inexigibilidade de metade dos valores impugnados. Legislação Citada: Código Civil, art. 945; Novo Código de Processo Civil, art. 373, inciso II; Lei 9.099/95, art. 55. Jurisprudência Citada: TJSP, Recurso Inominado Cível 1006173-96 .2023.8.26.0590, Rel. Mônica Soares Machado, 3ª Turma Recursal Cível, j. 26/11/2024. TJSP, Recurso Inominado Cível 0002455-68.2024 .8.26.0010, Rel. Carlos Eduardo Borges Fantacini, 7ª Turma Recursal Cível, j. 19/11/2024. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 00030632320248260477 Praia Grande, Relator.: Thomaz Carvalhaes Ferreira, Data de Julgamento: 12/09/2025, 3ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 12/09/2025)."*

Quanto à corré Will Financeira S.A., o MM. Juízo a quo corretamente julgou a demanda improcedente em relação a ela. Inexiste nos autos qualquer comprovação de falha na prestação de serviço desta instituição; figurou ela como mera recebedora dos valores em contas de seus correntistas.

A responsabilidade da instituição financeira de destino, no contexto de fraudes PIX, não é automática, exigindo a demonstração de falha específica em seus mecanismos de segurança ou compliance na abertura de contas, o que não restou minimamente comprovado nos autos.

Portanto, o recurso do autor não merece provimento.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor (Rakse Jorge Pessoa) e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu (Banco Bradesco S.A.), para reformar parcialmente a r. sentença, reconhecendo a culpa concorrente, e determinar que a condenação à restituição dos valores (danos materiais) seja limitada a 50% (cinquenta por cento) do prejuízo apurado, devendo cada parte arcar com a metade do montante fraudado.**

Em razão da sucumbência recíproca, arcarão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as partes, proporcionalmente, com 50% das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, devidos de forma cruzada e observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

OLAVO SÁ
Relator