



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004112-50.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante MARINA PAGLIARINI DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11989
APELAÇÃO Nº 1004112-50.2024.8.26.0132
APELANTE: MARINA PAGLIARINI DA COSTA
APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. Ação anulatória de negócio jurídico cumulada com nulidade de débito e danos materiais e morais.

Golpe da "falsa central de atendimento". Inexistência de falha na prestação de serviço pela instituição financeira, considerando que as operações ou foram realizadas pela autora ou por terceiro em razão de descuido não justificável. Culpa exclusiva da vítima. Caracterização de excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Falta de cautela da consumidora que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar do banco.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por MARINA PAGLIARINI DA COSTA contra sentença de fls. 286/295 que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação anulatória de negócio jurídico c/c nulidade de débito e danos materiais e morais, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Alega a apelante, em síntese, que: i) arrolou testemunha cujo depoimento comprovaria os fatos alegados na inicial; ii) pugnou pela oitiva do gerente da conta da apelante; iii) as provas requeridas não foram produzidas, ocorrendo cerceamento de defesa iv) foi vítima do golpe conhecido da "falsa central de atendimento"; v) embora a apelante seja jovem e psicóloga, não sendo pessoa simplória, foi enganada pela situação que envolveu o "golpe"; vi) o banco apelado é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsável por permitir acesso dos criminosos aos dados da apelante; vii) as operações fraudulentas realizadas destoam totalmente do perfil da apelante, e deveria ter despertado a atenção do sistema de segurança da instituição recorrente; viii) o Banco não forneceu a segurança necessária para a utilização de seus serviços, pois o Código de Defesa do Consumidor, trata da responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor de serviço; ix) o banco não pode alegar regularidade da transação, pela simples utilização da senha de 4 dígitos; x) a utilização de senha e login não dispensa a manifestação de vontade que continua sendo requisito de existência de qualquer negócio jurídico e essa manifestação nunca existiu; xi) é de perfeita aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso porque a instituição financeira requerida é responsável por fortuito interno pelo acesso de terceiros; xii) a atuação indevida de terceiro não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pela autora; xiii) não há culpa concorrente, porque a apelante foi vítima e suporta o prejuízo pela falta de segurança da instituição bancária; xiv) a fraude cometida veio a trazer proveito econômico ao banco réu, uma vez que este, mesmo percebendo que se tratava de fraude, aproveitou de sua vulnerabilidade para auferir vantagem com a realização de empréstimo para recebimento de juros altíssimos; xv) o transtorno causado com a invasão da conta causou enorme desespero, desgaste emocional, sofrimento, angústia, tristeza; xvi) faz jus à indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, dispensada de preparo a recorrente por ser beneficiária da gratuidade de justiça, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

De início, quanto à preliminar de nulidade da sentença, tenho que deve ser rejeitada.

Isso porque o alegado cerceamento de defesa não convence, visto que o julgamento antecipado do mérito, sem a produção da prova requerida, não caracterizou violação à ampla defesa e ao devido processo legal, sendo certo ainda

que seu deferimento somente prolongaria desnecessária e demasiadamente o feito, em nítida violação ao princípio da celeridade processual.

Anote-se que sendo o magistrado o destinatário da prova, a ele cumpre aferir sobre a necessidade, ou não, de sua realização. Ou seja, caso ele possua elementos suficientes para a solução da lide, está autorizada a dispensa de produção de novas provas, nos termos do que dispõe o art. 355 do Código de Processo Civil.

Segundo a inicial, a autora afirma que foi vítima de golpe que resultou no esvaziamento de suas contas bancárias. Em 21/03/2024, recebeu uma mensagem SMS informando sobre uma suposta compra fraudulenta em cartão de outra instituição financeira. Ao ligar para o número indicado na mensagem, foi induzida a seguir instruções dos fraudadores, que conseguiram acessar seus aplicativos bancários. Durante a fraude, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 6.160,00 em sua conta, que somado ao saldo existente de R\$ 245,33, totalizou R\$ 6.405,55, valor que foi transferido para conta da Caixa Econômica, também de sua titularidade, e posteriormente para terceiro. A autora comunicou imediatamente o ocorrido ao gerente da agência e registrou boletim de ocorrência, mas o banco recusou suspender o contrato ou cancelar a operação. Alega que o banco não adotou medidas eficazes para garantir a segurança das operações, permitindo a ocorrência da fraude. Sustenta que está sendo cobrada pelas parcelas do empréstimo fraudulento e corre risco de ter seu nome negativado.

Não se vislumbra falha na prestação do serviço ou que o réu tenha concorrido de alguma forma para a realização da fraude.

Ao que se depreende das alegações da autora, ela manteve intensa conversação com o fraudador, sem nenhuma verificação quanto sua identidade, e permitiu a realização das operações por meio de acesso ao seu aparelho celular que, por descuido, franqueou para terceiro.

Embora lamentável, a questão não exige maiores divagações, pois se trata de culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II) que rompe o nexo causal e,

portanto, afasta qualquer responsabilidade da instituição requerida. Em hipóteses semelhantes, já decidiu esta Câmara:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com reparação por danos morais. Golpe do falso anúncio de venda de motocicleta em rede social. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Inadmissibilidade. **Mostrou-se incontroverso nos autos que o autor contribuiu diretamente para a aplicação do golpe ao efetuar depósito em conta corrente pertencentes à pessoa física desconhecida, e não da pessoa jurídica com a qual supostamente estaria contratando.** Não identífico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta da parte requerida e o prejuízo suportado pelo demandante, afastando a responsabilidade da primeira. Dano moral e material não configurados. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1004972-15.2023.8.26.0220; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaratinguetá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024)

Ademais, é relevante notar que a transferência dos recursos obtidos por meio do empréstimo foi realizada para outra conta da própria autora – assim, o réu sequer teria motivação para impedir a transferência ou para não conceder o empréstimo para a autora.

Adoto trecho da r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022).

No mérito, incontestes que a autora foi vítima de golpe conhecido como "golpe da falsa central de atendimento", quando, em 21/03/2024, a autora relatou (fls. 27/28): "Recebi um SMS identificado como nubank informando uma compra suspeita. Fui orientada a ligar no número fornecido caso não reconhecesse a compra. Era uma suposta central de atendimento. Fui orientada a entrar nos meus apps de banco dos quais sou titular. Nubank, Bradesco e Caixa. No Nubank me orientaram a solicitar um empréstimo e realizaram uma compra no valor de 6493,02. No

Bradesco foi orientada a solicitar um empréstimo pessoal de 6405,33 e enviar para a caixa via pix juntamente com o saldo que eu possuía na conta de 245,33. Na caixa foram realizados dois pix. Um de 3273,04 e 6405,33”.

É certo que a Súmula 479 do STJ prevê: "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 entanto, no presente feito, foi a falta de cautela da autora que deu causa aos fatos ilícitos praticados em suas contas correntes.

A autora é jovem e psicóloga e, nesse contexto, não é pessoa simplória que possa ser enganada facilmente, em especial quando tem acesso à informação, nos próprios aplicativos de seus bancos.

De início, ao receber a notícia de uma compra suspeita em sua conta do Banco Nubank, o consumidor cauteloso verificaria, em sua conta corrente Nubank, se houve algo suspeito, lembrar se fez alguma compra e nunca clicar imediatamente no link constante do SMS.

Ademais, não havia razão plausível para a autora fazer um empréstimo para pagar uma conta que não havia feito.

Com esse acesso indicado pelos criminosos, a autora passou a efetuar atos em seus aplicativos bancários que deu azo ao empréstimo que se observa a de seu extrato bancário do Banco Bradesco.

Ocorre que no caso, em relação ao Banco Bradesco, foi a autora que forneceu os dados daquela conta os criminosos não detinham seus dados sigilosos- e então “fui orientada a solicitar um empréstimo pessoal de 6405,33 e enviar para a caixa via pix juntamente com o saldo que eu possuía na conta de 245,33. Na caixa foram realizados dois pix. Um de 3273,04 e 6405,33”.

Portanto, o empréstimo realizado foi feito pela própria autora sob orientação dos criminosos, reiterando-se que a autora deveria ter desconfiado daquelas orientações, sendo pessoa jovem acostumada aos meios digitais.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a concessão da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR