



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211608

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004132-69.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado EMERSON JORGE DA SILVA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.301

APELAÇÃO Nº 1004132-69.2025.8.26.0564

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: EMERSON JORGE DA SILVA

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

JUIZ(A): ARTUR PESSÔA DE MELO MORAIS

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte ré. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da parte autora. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente corretamente reconhecida pelo juízo de primeiro grau. Repartição do prejuízo. Redimensionamento para divisão equitativa. Banco que deve suportar apenas 50% dos danos. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 207/212) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito nos seguintes termos do dispositivo: *“III Dispositivo Por essas razões, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, resolvendo o mérito, acolho parcialmente os pedidos autorais para: a) Declarar a nulidade dos operações realizadas em 30/04/2024 no cartão de crédito do autor visa gold múltiplo (fl. 56), bem como a inexigibilidade dos valores dela decorrentes: a) três parcelas de 646,66 (seiscentos e quarenta e seis reais e sessenta e seis centavos); b) R\$ 4.999,99 (quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos); c) R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais); d) R\$ 2.999,99 (dois mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos); e) R\$ 180,00 (cento e oitenta reais); e) R\$ 20,50 (vinte reais e cinquenta centavos); f) 81,89 (oitenta e um reais e oitenta e nove centavos) e*

g) R\$ 20,00 (vinte reais) e, por conseguinte, a determinação da suspensão da cobrança e dos descontos das parcelas referentes a tais transações; b) Declarar a nulidade das transações realizadas em 30/04/2024 na conta corrente do autor, bem como a inexigibilidade dos valores delas decorrentes: a) empréstimo n.º. 0052526, no valor de R\$ 25.058,93 (vinte e cinco mil, cinquenta e oito reais e noventa e três centavos); b) empréstimo n.º. 0081409, no valor de R\$ 2.080,00 (dois mil e oitenta reais); c) R\$ 112,50 (cento e doze reais e cinquenta centavos); d) R\$ 365,50 (trezentos e sessenta e cinco reais e cinquenta centavos); e) R\$ 28.636,00 (vinte e oito mil, seiscentos e trinta e seis reais) e f) R\$ 1.000,00 (um mil reais) no valor inicial de R\$ 28.636,00 (vinte e oito mil, seiscentos e trinta e seis reais), devendo deve ser suportadas pelo banco Bradesco, na proporção de 80% (oitenta por cento) e a diferença ser suportada pelo requerente; c) Condenar a parte requerida a restituir ao autor o valor que fora transferido que era de titularidade daquele e que já estava na conta corrente antes dos empréstimos, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar das movimentações. Em razão da sucumbência recíproca, cada uma das partes arcará com metade das custas e despesas processuais. Ademais, a parte autora pagará ao i. Patrono da parte ré honorários advocatícios no valor de 10% (dez por cento) do montante pretendido a título de indenização dos danos morais; já a parte ré pagará o i. Patrono da parte autora honorários advocatícios no valor de 10% (dez por cento) da condenação (valor o restituído)”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 216/224), sustentando, em síntese, que (1) o banco não possui obrigação de analisar transações realizadas fora do perfil dos consumidores; (2) desnecessidade de restituição de valores; (3) desnecessidade de pagamento de honorários.

Contrarrazões em fls. 231/244.

Preparo em fls. 225/226.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 5 de fevereiro de 2026.

É O RELATÓRIO

Trata-se de ação em que a parte autora alegou que foi vítima de fraude

bancária após receber contato em nome da parte ré para confirmação de empréstimo que afirmou não reconhecer. Sustentou que, após seguir orientações repassadas, constatou a realização de diversos empréstimos, débitos em conta corrente e compras no cartão de crédito, todos não autorizados, os quais totalizam R\$ 42.334,63. Relatou que somente ao comparecer à agência tomou ciência da fraude, tendo registrado boletim de ocorrência. O magistrado de primeiro grau entendeu pela culpa concorrente.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe do falso funcionário”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a parte autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe ligação de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira, alega a ocorrência de transações suspeitas na conta do consumidor. Ato contínuo, o cliente nega a ocorrência das transações, momento em que o terceiro confirma dados e informações da vítima, que acaba por confiar no contato telefônico, fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Os extratos juntados aos autos em fls. 53 e seguintes indicam que as movimentações financeiras da parte autora são, de fato, muito mais singelas do que as realizadas na ocasião narrada, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe.

Pela documentação encartada aos autos pela parte autora, portanto, é de se

reconhecer que as operações impugnadas destoam de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

A parte ré alega que não possui o dever de analisar transações que destoam do perfil do consumidor. Ocorre que, nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à parte autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso. De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.* 4. *A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.* 5. *Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”.*

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas. O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta

contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da parte ré à restituição dos valores das transações fraudulentas realizadas medida de rigor.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança da parte ré, é de se constatar que a parte autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos com sua conta corrente e seu aplicativo, pois fragilizou suas finanças ao tratar de informações bancárias e pessoais para interlocutor desconhecido, e seguir as orientações passadas por um estranho via ligação, sem qualquer procedência que seja.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a parte autora também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta, a parte autora, ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, tampouco o discernimento dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Salta aos olhos que é amplamente divulgado que os bancos e instituições financeiras não solicitam transações, senhas, transferências e pagamentos, mormente utilizando-se de saldos depositados em instituição diversa, como foi o caso dos autos.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte autora.

Nesse sentido: *“APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA Golpe da falsa central de atendimento Sentença de procedência Recurso do banco réu Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada Mérito Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu Culpa concorrente Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes Danos morais não configurados Sentença reformada RECURSO PROVIDO EM PARTE”*. (Apelação Cível nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Tivesse a parte autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro. Todavia, fato é que a conduta do autor foi incauta, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, conforme consignado pelo juízo de primeiro grau.

No entanto, a repartição do prejuízo não deve permanecer na proporção de 80% atribuída ao banco e o restante à parte autora. O critério mais adequado é a divisão equitativa do dano, de modo que cada parte suporte 50% do prejuízo, impondo-se, portanto, que a instituição financeira ré arque apenas com metade dos valores suportados.

Quanto aos questionamentos relativos aos honorários advocatícios, é devido seu pagamento pela parte ré, porquanto restou parcialmente vencida na demanda.

Portanto, voto para reformar a sentença apenas para ajustar a repartição do prejuízo, a fim de que seja fixada em 50% para cada parte. Considerando o pequeno provimento, custas e honorários ficam mantidos conforme fixados na origem.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

RICARDO PEREIRA JÚNIOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator