



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001279852

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004799-32.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, é apelada LILIAN CONCEICAO ARAUJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, rejeitadas as preliminares, conheceram do recurso e a ele deram parcial provimento, vencido o 2º juiz, que declara voto., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA, ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1004799-32.2024 – SÃO PAULO (Nossa Senhora do Ó).

Apelante: Banco Bradesco Financiamentos S/A.

Apelada: Lilian Conceição Araujo.

Juíza: **Flavia Bezerra Tone Xavier.**

Voto 40.516

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE –
Regularidade – Razões recursais que impugnam,
suficientemente, a sentença – Preliminar rejeitada

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência –
Condições da ação se verificam in status
assertionis – Preliminar rejeitada.

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE
DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO
DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária –
“Golpe da falsa central” – Transações que fogem
do perfil financeiro da consumidora – Má
prestação de serviços caracterizada –
Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14,
CDC) – Reconhecimento da ilicitude do
empréstimo litigioso e condenação da ré à
devolução dos valores descontados, com correção
monetária do desembolso e juros de mora da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação – Dano moral, todavia, não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Julgamento continua a ser de parcial procedência, com sucumbência recíproca – Recurso parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 246/250, de relatório adotado e embargos de declaração rejeitados (fl. 261), julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos materiais e morais (R\$5.000,00), movida pela apelada à apelante, confirmada a tutela de urgência – honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, a cargo da ré.

De início, pugna pelo recebimento do apelo no efeito suspensivo. Em preliminar, alega ilegitimidade passiva. No mérito, alega a ausência de nexo causal, pois as operações contestadas (empréstimo e PIX) teriam sido feitas com credenciais, senha e token da própria correntista, inclusive para a sua conta e depois a terceiros, sem troca de dispositivo, de modo que somente a autora e eventuais terceiros poderiam explicar e restituir valores. Sustenta inexistência de falha do serviço: afirma que houve golpe externo, com culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, afastando a responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º, II, CDC) e caracterizando fortuito externo; alternativamente, requer reconhecimento de culpa concorrente da autora. Caso mantida alguma condenação, requer compensação dos valores creditados/beneficiados para evitar enriquecimento sem causa, exclusão de danos morais por mero dissabor ou, ao menos, sua redução. Postula que juros e correção incidam apenas da

sentença (morais) e da citação (materiais). Cita jurisprudência. Pede a reforma, com a improcedência (fls. 274/302).

Veio resposta, com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 308/320).

É o relatório.

2. Afasta-se, de início, a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a ré apresentou suas razões e requereu expressamente modificação da sentença. Houve atendimento ao que preceitua o art. 1.010, II a IV, do CPC e não obsta conhecimento eventual repetição de fundamentos, consoante pacífica jurisprudência do STJ.

O pedido de atribuição de efeito suspensivo está prejudicado, diante da análise do mérito que se seguirá. Demais, o recurso já é contemplado pelo efeito pretendido, exceto quanto à tutela provisória confirmada na sentença (art. 1.012, § 1º, V, CPC).

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois as condições da ação se verificam **in status assertionis**, ou seja, à vista da narrativa constante da petição inicial.

Neste sentido: “[...] 1. As condições da ação, consoante entendimento firmado nesta Corte Superior, aí incluída a legitimidade para a causa, devem ser aferidas *in status assertionis*, ou seja, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. Precedentes. [...]” (STJ, AgInt no REsp n. 1.911.669/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma,



julgado em 22/4/2024, DJe de 25/4/2024).

Assim, evidente a legitimidade passiva da ré à luz das alegações autorais. É o que basta. Já a análise acerca da efetiva responsabilidade civil ou não dela, ou seja, a procedência ou improcedência dos pedidos diz respeito ao mérito, que segue examinado.

Recurso parcialmente fundado. Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos materiais e morais.

Alega a autora, em resumo, na exordial, que em 29/11/2023 recebeu ligação que simulava o número e a atendente virtual BIA do Bradesco, com gravação alertando sobre transferência de R\$4.000,00. Transferida a uma “atendente”, que já tinha agência e conta da autora, foi induzida a informar a chave de segurança para “bloquear” o app. Em seguida, disseram haver um empréstimo de R\$19.000,00 e orientaram que ela fizesse um PIX ao Mercado Pago e, depois, ao “gerente de estorno” Adeir (CNPJ 52.684.604/0001-06), o que ela fez. Ao ser informada de novo “empréstimo” de R\$9.000,00, encerrou a ligação, registrou B.O. (fls. 40/41) em 30/11/2023 e comunicou o banco. Na agência, a gerente Pamela colheu declaração e cancelou o segundo empréstimo (R\$9.000,00), mas o de R\$19.000,00 permaneceu, com previsão de desconto em 48 parcelas de R\$ 925,21 a partir de 01/2024.

Em contestação, a ré defendeu a legitimidade das operações, afirmando que o empréstimo foi contratado via internet (app), com uso de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

senhas e token e que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ausente falha na prestação de serviço.

Pelo que se infere do exame dos elementos constantes dos autos, notadamente boletim de ocorrência (fls. 40/41), a autora foi vítima de golpe aplicado por terceiros, denominado “golpe da falsa central”, quando seguiu instruções e realizou transações ludibriado pelos golpistas que se passavam por prepostos da ré.

A prova dos autos, embora aponte para a imprudência da autora, não é suficiente a impedir reconhecimento de defeito na prestação dos serviços pela ré.

Efetivamente, pelos extratos de fls. 42/48 e 52 é possível verificar o perfil financeiro dela. Nesse aspecto, vê-se que os valores das transferências impugnadas destoam do seu habitual.

Noutras palavras, no dia da fraude (29/11) a conta da autora passou a apresentar movimentação anormal, com transferências sequenciais em curto espaço de tempo, em valores superiores ao usualmente verificado para a cliente.

Houve, pois, clara e abrupta alteração de perfil da correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio das operações e contato com ela para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei n. 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa **exclusiva** deste para afastar a responsabilidade da ré, o que também se verifica em relação à consumidora.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

O argumento quanto ao uso de senha pessoal e token para realizar as transações não afasta a responsabilidade da ré. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de não ter sido feito o bloqueio eficiente assim que verificada a atipicidade das operações.

Deste modo, correta a sentença ao declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação ao contrato litigioso e dos débitos a ele vinculados, bem como ao condenar a ré à devolução simples dos valores descontados, com correção monetária desde o desembolso e juros desde a citação.

A correção monetária incide do desembolso e não da citação, como os juros de mora. Demais, a correção monetária tem por finalidade recompor o valor da moeda corroída, com o decurso do tempo, pela



inflação, e, não, penalizar o devedor. Noutras palavras, a correção monetária, em regime inflacionário, não constitui um *plus*, mas apenas e tão-somente mecanismo existente a evitar, inclusive, o enriquecimento sem causa. Já os índices de correção e juros fixados também observam as disposições legais e a alteração trazida pela Lei n. 14.905/2024.

Não há que se falar, contudo, em indenização por dano moral. Em que pesem os transtornos ocasionados à autora, não se pode perder de vista que ela concorreu, efetivamente, para o evento, já que mesmo desconfiada, acabou realizando os procedimentos solicitados pelos golpistas que ensejaram as transações litigiosas.

Por outro lado, não houve reflexos em sua vida social, ausente notícia de inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito.

Pondere-se que, embora o CDC não contemple expressamente o caso fortuito e a força maior (além da concorrência de culpas da lei civil), tais eventos (alguns imprevisíveis) também figuram como excludentes de responsabilidade (repita-se, exclusivamente no âmbito moral), já que constituem fatores obstativos gerais do nexo de causalidade. O fundamental é perquirir se o acontecimento escapou à esfera de vigilância do fornecedor, levando ao rompimento do liame de implicação recíproca entre a conduta deste e os danos sofridos pelo consumidor. Em síntese, e apenas na definição do prejuízo unicamente moral, forçoso convir que indenização alguma é devida, em face da conduta imponderada da autora.

E a jurisprudência do STJ é no sentido de que, embora



inexplicavelmente o CDC não faça alusão ao caso fortuito e a força maior (e a concorrência de culpas), ao indicar causas de isenção de responsabilidade, isso não significa que, no sistema protetivo, tais situações não possam ser invocadas (v. REsp 120.647).

A respeito – **mutatis mutandis**:

AÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECLARATÓRIA - Sentença de parcial procedência - Recursos de ambas as partes - Autora vítima de terceiro fraudador - Despesas que destoam há muito do perfil de consumo da autora - Responsabilidade objetiva pela falha do serviço - Restituição simples - Autora que manteve contato com o fraudador, seguindo suas instruções e violando a segurança bancária - Não configurado dano moral - Instituição financeira não tem como provar fato negativo - Improvado (vazamento de dados) - Diabolica probatio - Dolo de terceiro e culpa exclusiva da vítima - Restituição de valores mantida, observada a correção monetária desde a data do evento danoso e juros de mora contados da data citação - Ambos os recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1015835-57.2023.8.26.0405; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 18/04/2024) – negrejei.

Por fim, não há que se cogitar devolução e/ou compensação de créditos, pois o valor do empréstimo fraudulento foi repassado a terceiro (fl. 51), de modo que a autora não se beneficiou nem permaneceu com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

numerário, ausente enriquecimento sem causa.

O julgamento continua a ser de parcial procedência, porém excluído do dispositivo a condenação de indenização por danos morais.

Diante do que se decide, ocorreu sucumbência recíproca (CPC, art. 86, *caput*), sendo proporcionalmente distribuídas entre as partes as custas e despesas processuais. Quanto aos honorários advocatícios, devem ser fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa em favor do patrono de cada parte (art. 85, § 2º, do CPC), garantida a remuneração condigna da advocacia – vedada compensação. Não se aplica a norma do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059, STJ).

3. Pelo exposto, rejeitadas as preliminares, conhece-se do recurso e se o provê parcialmente.

Vicentini Barroso



Voto nº 39.847

Apelação Cível nº 1004799-32.2024.8.26.0001

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Bradesco Financiamentos S/A

Apelado: Lilian Conceicao Araujo

DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório do douto relator, registro minha divergência.

Versa a demanda sobre declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais.

Por r. sentença de fls. 246/250 o feito foi julgado procedente.

Recursos de ambas as partes.

O voto condutor deu parcial provimento ao recurso para declarar a responsabilidade objetiva do réu por falha na prestação do serviço, condenando-o a restituir os valores descontados e negar o pedido de indenização por dano moral por entender que a autora concorreu para o evento danoso.

Contudo, preservado o posicionamento do i. Relator, com relação aos danos morais, apresento a minha divergência nos termos a seguir aduzidos.

Com efeito, o caso em apreço se trata de uma relação de consumo e, como tal, necessário estar atento à principiologia preconizada pelo CDC, especialmente no que tange à vulnerabilidade do consumidor.

Em concreto, a autora admitiu logo na inicial que foi vítima de golpe, o que não se discute.

O caso é recorrente no Judiciário.

Infelizmente reflete criatividade que malfeitores desenvolvem para auferir vantagens e proveitos de forma ilícita, prejudicando pessoas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

idôneas.

Aliás, que fique claro, a despeito dos argumentos da parte ré recorrida: houve sim fraude, de modo que é aplicável a Súmula nº 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

E ainda, deve ser ponderado que recentemente foi aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado em sessão realizada em 22/09/2022 o enunciado nº 13 do TJSP que discorre sobre a responsabilidade da Instituição Financeira quando evidenciada a falha na prestação de serviço, hipótese dos autos.

Confira-se:

“Enunciado nº 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial” (g.n.).

Dessa forma, a responsabilidade objetiva da parte ré deve ser imputada na forma do art. 14, *caput*, do CDC:

“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”.

A narrativa da autora é coerente e verossímil e a transação está mesmo em desacordo com seu perfil de consumo, já que sua movimentação financeira sempre se baseou em despesas recorrentes e em valores menores em comparação àquele da operação impugnada, como é possível verificar nos documentos de fls. 42/48.

A operação financeira impugnada pela autora, realizada em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua conta bancária, em 29/11/2023, correspondente a um empréstimo pessoal no valor de R\$ 19.000,00.

E após a realização do contrato fraudulento, ainda foi feita a seguinte transferência:

- Transferência Pix enviada 52684604 Adeir Barbare da Silva – 67841152832 – R\$ 19.000,00.

A autora, apesar de realizar boa movimentação bancária, não as efetua em forma de contratação e transferência de valor tão elevado e num mesmo dia, num curto espaço de tempo.

Contudo, a transferência fraudulenta no valor de R\$ 19.000,00 supera em muito os gastos costumeiros da autora em sua conta bancária.

Nota-se, pois, que as operações impugnadas destoam do perfil de consumo da autora, tendo em vista que não consta que realiza transferências em valores tão expressivos como ocorreu no período em que perdurou a fraude e em curto espaço de tempo.

Assim, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, “caput”, do CDC, vez que não garantida a segurança que se esperava do serviço oferecido, não podendo o consumidor ser lesado por tal defeito.

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Ademais, o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E, repita-se, tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu “in casu”.

O dano moral, no caso em análise, decorre da falha na



prestação de serviço da parte ré, **ao permitir a realização de operação financeira na conta bancária da autora que se distancia em muito do seu perfil de consumo.**

Nisso reside o dano moral.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados.

Todavia, no que se refere ao *quantum* indenizatório, assinala-se que, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

E ainda:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

Tanto assim que a autora teve que se socorrer ao Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos diante da indevida movimentação financeira realizada em sua conta bancária.

Dessa forma, não há que se falar em mero aborrecimento.

Assim, seguindo tais critérios, a r. sentença de fls. 246/250 fixou a indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra correta, suficiente e adequada para compensar os danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suportados pela autora, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Sobre a verba indenizatória deverá incidir correção monetária a partir da publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (STJ, Súmula 362) acrescido de juros legais desde a citação.

Incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

Nada a afastar ou a reduzir, portanto.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono da autora, para 11% sobre o valor da condenação, a teor do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	Edison Vicentini Barroso	2E31BC80
11	15	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2E383052

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004799-32.2024.8.26.0001 e o código de confirmação da tabela acima.