



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000301217

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004836-02.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado NIVALDO ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 58522
APEL. Nº 1004836-02.2024.8.26.0020
COMARCA: SÃO PAULO
APTE: BANCO BRADESCO S/A
APDO: NIVALDO ALVES DOS SANTOS

PRELIMINAR – Ilegitimidade passiva – Rejeição – Pertinência subjetiva extraída da relação jurídica de direito material.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. REPETIÇÃO DE INDEBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade do contrato de empréstimo em comento – Insurgência por parte do réu – Golpe da falsa central de atendimento – Empréstimo não reconhecido pelo autor – Diversas transferências realizadas logo após o empréstimo para conta de terceiros - Autor que, no mesmo dia, lavrou boletim de ocorrência – Houve, ademais, a contestação das transações junto ao banco e a formalização de reclamação junto ao Procon - Transação que fugiu do perfil do consumidor – Réu que falhou na segurança e monitoramento da transação em comento - Aplicação da Súmula 479 do STJ – Empréstimo declarado inexigível em relação ao autor – Sentença mantida - Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contrato c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Nivaldo Alves dos Santos contra Banco Bradesco S/A que, pela r. sentença de fls. 307/309, proferida pela d. magistrada MARIANA HORTA GREENHALGH, foi julgada parcialmente procedente, para o fim de confirmar a tutela deferida às fls. 40 e declarar a nulidade e a inexigibilidade do contrato de empréstimo indicado na inicial. Diante da sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com 50% das custas e despesas processuais. Condenou o réu ao pagamento de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00. E condenou

o autor ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o pedido não acolhido (valor postulado a título de danos morais – R\$ 7.000,00), observada a gratuidade concedida.

Irresignado, apela o réu arguindo preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”. No mais, postula a improcedência do pedido, sob o fundamento de que não houve falha na prestação de seus serviços, mas culpa exclusiva do autor e de terceiros. Diz que a senha é de uso pessoal e intransferível. Aduz que o valor do empréstimo foi disponibilizado ao autor.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

De início, afastado a preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”, dada a pertinência subjetiva extraída da relação jurídica de direito material, haja vista que o autor, ora apelado, alega ter sido vítima de fraude em sua conta bancária mantida junto ao réu.

No mais, segundo narra a inicial, o autor é cliente do réu e recebeu uma ligação de um suposto funcionário da instituição financeira requerida questionando-lhe sobre um empréstimo solicitado no valor de R\$ 4.000,00. O requerente, então, informou desconhecer a transação, momento em que a atendente enviou alguns 'links' ao autor, obtendo, a partir de então, acesso ao seu celular. Relata que foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 60.851,19 e, logo após, transações a terceiros, nos valores de R\$ R\$ 1.980,00, R\$1.861,00, R\$1.750,00, R\$1.501,00 e R\$ 48.600,00. Requereu o autor, assim, a nulidade do empréstimo celebrado, bem como indenização por danos morais.

Com efeito, o autor é destinatário final dos serviços fornecidos pelo banco réu. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, V, do

Código de Defesa do Consumidor, que garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

No caso em tela, a fraude noticiada, conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, não poderia, a princípio, ser atribuída ao banco réu, que não concorreu para a iniciativa das operações fraudulentas.

Por meio desse golpe, o fraudador se identifica como funcionário do banco em contato telefônico com a vítima e noticia operações suspeitas em sua conta bancária, orientando-a sobre como proceder.

Logo, a instituição financeira não poderia, “a priori”, evitar a fraude.

Entretanto, a responsabilidade do réu, na espécie, emerge da ausência de diligência e segurança no monitoramento da transação, que fugiu do perfil do consumidor, o que não logrou o réu afastar (art. 373, II, do CPC).

Ora, o autor aduz que não formalizou o empréstimo e que, após o depósito do respectivo valor em sua conta, não foi o responsável pela realização das transferências para contas de terceiros fraudadores.

Ficou comprovado que, assim que percebeu a ocorrência do golpe, procedeu à lavratura de Boletim de Ocorrência (fls. 24/25), além de ter contestado as transações perante o banco (fls. 33/seguintes) e formalizado reclamação junto ao Procon (fls. 26/28).

A falta de cuidado por parte do réu no monitoramento das transações corrobora a falha na prestação de seus serviços.

Por conseguinte, ao caso em debate torna-se aplicável o teor da Súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Portanto, era medida de rigor a declaração de inexigibilidade do empréstimo em comento em relação ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A sentença resta mantida, majorada a honorária devida pelo réu aos patronos do autor para R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora