



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088341

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006039-78.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante JEFERSON APARECIDO FOGANHOLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1006039-78.2025.8.26.0047

COMARCA DE ASSIS

APELANTE: JEFERSON APARECIDO FOGANHOLI

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

VOTO N. 28.019

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Golpe do falso funcionário – Sentença de improcedência – Recurso do autor.

PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Não acolhimento – Razões recursais da parte autora que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório – **PRELIMINAR REJEITADA.**

MÉRITO – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Ligação de falso representante da casa bancária – Autor que, acreditando na idoneidade do interlocutor, seguiu as instruções do falsário – Contratação de empréstimo pessoal, pagamento de boleto e transferência (pix) para terceiro – Inexistência de prova de que a ligação foi efetuada a partir do número oficial de agência bancária – Transações que não destoam do perfil de consumo do titular – Culpa exclusiva do consumidor configurada – Sentença integralmente mantida – **RECURSO DESPROVIDO.**

CONCLUSÃO – PRELIMINAR REJEITADA – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **JEFERSON APARECIDO FOGANHOLI** contra **BANCO BRADESCO S/A**.

Narra o autor, em síntese, que: (i) em 15.05.2025, recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como “Danilo de Oliveira”, gerente do banco réu, solicitando-lhe a confirmação sobre a contratação de empréstimo; (ii) a ligação foi efetuada a partir do mesmo número telefônico pertencente à agência do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu e realmente conhece um funcionário do requerido de nome “Danilo”; (iii) negou a realização da operação e, a pretexto de cancelar a transação, foi orientado “*a acessar o aplicativo do banco em seu telefone celular e a inserir determinados valores e códigos de segurança que, segundo ele [golpista], seriam utilizados para “estornar” o valor indevido*”; (iv) também recebeu “*um código de barras, com instruções para que fosse copiado e inserido no aplicativo bancário*”; (v) poucas horas depois, compareceu à agência do requerido e foi surpreendido com a notícia de que o gerente “Danilo de Oliveira” não era o responsável pela ligação e de que havia sido vítima de golpe; (vi) após acessar seu aplicativo bancário, notou a contratação de empréstimo pessoal, com disponibilização de R\$ 8.040,00, pagamento de boleto no valor de R\$ 1.100,00 e transferência (*pix*) de R\$ 1.900,00 para “Lais dos Reis Nogueira”; (vii) tentou resolver a questão administrativamente, mas não obteve êxito.

Nesse contexto, o autor requer: (i) a declaração de inexistência dos débitos oriundos do empréstimo n. 531314737; (ii) a restituição dos valores indevidamente transferidos para terceiros; (iii) a condenação do polo passivo ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Em contestação às fls. 113/145, o banco réu defendeu que: (i) o empréstimo foi contratado eletronicamente, por meio de dispositivo previamente cadastrado; (ii) não houve falha na prestação de serviços, pois o próprio consumidor efetuou as operações; (iii) deve ser reconhecida a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, causa excludente de responsabilidade; (iv) o autor não exibiu uma única prova de que o identificador de chamadas do seu aparelho registrou ligação proveniente do número de sua agência bancária; (v) o demandante nem sequer checkou o beneficiário da transferência *pix* e do boleto.

Sobreveio, então, a r. sentença às fls. 176/182, por meio do qual o ilustre magistrado julgou improcedente a demanda e condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em



10% do valor da causa, observada a concessão da gratuidade de justiça.

Inconformado, apela o autor às fls. 185/199. Reitera os termos da exordial e pugna pela total procedência da demanda.

Contrarrazões às fls. 203/210 com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Preliminar de Ofensa ao Princípio da Dialeticidade Recursal

Afasta-se a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões recursais da parte autora combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório.

Não se entrevê, por isso, inépcia por violação do art. 1.010, III, do Código de Processo Civil.

Vai-se ao mérito.

2. Mérito

Respeitados os argumentos do insurgente, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r. *decisum* (fls. 176/182):

“No mais, verifico que o processo está em ordem e comporta julgamento imediato, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo desnecessária a produção de outras provas.

*Alega o autor que após receber uma ligação de um suposto gerente da instituição financeira alegando a confirmação de realização de empréstimo, **seguiu os passos para sua devolução e, após, foi contratado empréstimo, realizado PIX e pago boleto de sua conta.***

O réu, por sua vez, sustentou que a responsabilidade é exclusiva da vítima, uma vez que a contratação do empréstimo, o pagamento do boleto e o PIX ocorreu de forma válida por aparelho de celular cadastrado e senha.

Sabe-se que a relação estabelecida entre o cliente e a instituição financeira é nitidamente de consumo, motivo pelo qual a lide deve ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, a responsabilidade da instituição financeira ré deve ser averiguada a partir das disposições previstas no art. 14 do CDC, que estabelece:

"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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais

liberais será apurada mediante a verificação de culpa".

Desse modo, o fornecedor só não será responsabilizado quando restar demonstrado que o defeito não existe ou que houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, neste último caso por fato alheio à atividade empresarial, fatores de rompimento do nexo causal.

No caso em comento, denota-se que houve culpa de terceiros e do autor, que não se cercou das cautelas necessárias antes de realizar os passos determinados por desconhecidos via ligação e WhatsApp em seu aplicativo do banco.

Ainda, verifica-se que não ocorreu invasão na conta bancária da vítima, pois, segundo a inicial, as transações bancárias foram realizadas pelo próprio autor, através de seu aplicativo do banco.

Nesse contexto, observa-se que não há qualquer elemento que indique a vulnerabilidade dos sistemas do requerido ou outro fator que lhe possa ser imputado e que tenha contribuído para a ocorrência do imbróglio. Pelo contrário, é nítido que o dano decorreu exclusivamente da ação de terceiros fraudadores e, sobretudo, da negligência do autor, ao seguir os passos determinados por desconhecidos dentro do aplicativo do banco após uma simples conversa telefônica.

É possível inferir, portanto, que o evento danoso

noticiado na inicial não poderia ser evitado pelo banco réu, afigurando-se típica hipótese de fortuito externo, o que afasta por completo a responsabilidade da instituição financeira.

Com efeito, a Teoria do Risco da Atividade não abrange as situações decorrentes de fortuito externo, vale dizer, aquele fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade de não ocorrência do dano.

Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e inexistente qualquer elemento mínimo pelo qual se extraia a responsabilidade do réu pelo prejuízo, sendo evidente a responsabilidade exclusiva do consumidor e de terceiro fraudador.

Sendo assim, a improcedência dos pedidos formulados na inicial é medida que se impõe” – sem ênfase no original.

Como bem pontuado pelo nobre magistrado, no presente caso, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor.

O autor relata que recebeu ligação, proveniente do mesmo número telefônico (18 3329-1121) da agência do réu, localizada na cidade de Taramã/SP, de pessoa que se apresentou como “Danilo de Oliveira”, gerente do requerido. Acreditando na idoneidade do interlocutor, o demandante seguiu fielmente as orientações do falsário, que resultaram na contratação de empréstimo pessoal (n. 531314737), pagamento de boleto e transferência para terceiro.

A narrativa inicial permite concluir que, seguindo as instruções do

criminoso, o próprio autor efetuou as transações:

“No dia 15 de maio de 2025, o Requerente recebeu ligação telefônica proveniente do número (18) 3329-1121, correspondente à linha telefônica da agência do Banco Bradesco situada na cidade de Tarumã/SP, local onde mantém sua conta bancária.

(...)

O indivíduo informou que havia sido contratado um empréstimo no valor de R\$ 8.040,00 (oito mil e quarenta reais) em nome do Requerente, e que estaria entrando em contato para confirmar a operação. Diante da negativa veemente do Autor quanto à contratação de qualquer empréstimo, o interlocutor alegou que seria necessário adotar medidas de estorno imediato para evitar a consumação da transação.

Sob esse pretexto, (...), o golpista orientou o Autor a acessar o aplicativo do banco em seu telefone celular e a inserir determinados valores e códigos de segurança que, segundo ele, seriam utilizados para “estornar” o valor indevido.

Ainda durante a chamada, foi encaminhado ao Requerente um código de barras, com instruções para que fosse copiado e inserido no aplicativo bancário. Ato contínuo, afirmou que faria novo contato após verificar o sucesso da suposta operação e bloqueio”.

Ao seguir incondicionalmente os passos dados pelo agente, o autor abriu espaço para que o falsário cometesse o ilícito.

Não se ignora a alegação do demandante de que a ligação teria sido efetuada a partir de número telefônico aparentemente oficial (pertencente à agência bancária do réu) e de que o interlocutor se identificou como “Danilo”, nome de funcionário que realmente trabalha na agência da qual teria partido o contato. De fato, a identidade do número telefônico e do nome do funcionário teria o condão de atribuir aparência de veracidade à situação, impingindo ao consumidor a falsa sensação de que realmente estava em contato com representante da instituição financeira.

Entretanto, como bem pontuado pelo requerido em sua peça defensiva, **o autor não apresentou nenhum documento que demonstre minimamente a origem da ligação**. Não há nos autos registro de chamadas ou mesmo imagens do aplicativo ou de outra ferramenta apontando para o fato de que o demandante teria recebido o código de barras para pagamento do boleto (*“Ainda durante a chamada, foi encaminhado ao Requerente um código de barras”*) – itens, aliás, que poderiam ter sido facilmente disponibilizados pelo postulante.

Diante da ausência de elementos mínimos acerca da origem da ligação, não é possível concluir que falsário, mediante subterfúgios tecnológicos e em posse de informações internas do réu, haja criado situação com (falsa) aparência de veracidade.

Além disso, as operações impugnadas não destoam do perfil de consumo do titular. No mês anterior à fraude, o autor efetuou transação em valor semelhante às quantias utilizadas para quitar o boleto e efetuar transferência para terceiro (fls. 25).

O conjunto probatório denota a inexistência de falha na prestação do serviço e que a conduta da parte autora foi determinante no sucesso da



empreitada criminosa, de modo a romper o nexo causal.

Uma vez reconhecida a culpa exclusiva do consumidor, andou bem o ilustre magistrado ao julgar improcedente a demanda, inexistindo motivos para reformar o que foi corretamente decidido.

3. Conclusão

Em suma, a r. sentença é integralmente mantida.

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela parte autora ao causídico do requerido para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Preserva-se a base de cálculo adotada em Primeira Instância em razão de não ter sido objeto de irresignação recursal. Salva-se a gratuidade judiciária concedida ao requerente.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, no mérito nega-se provimento ao recurso.**

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora