



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234281

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006515-30.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado EDISON REIS DE TOLEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao apelo do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1006515-30.2025.8.26.0011

Comarca: Foro Regional de Pinheiros - 5ª Vara Cível

Apelantes e reciprocamente apelados: Edison Reis de Toledo e Banco Bradesco S/A

Juiz de Primeiro Grau: Rudi Hiroshi Shinen

Voto nº 00440

APELAÇÕES. Bancário. Golpe da “Falsa Central de Atendimento”. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais. Autor que, seguindo as orientações de suposto funcionário do banco réu, seguiu as suas orientações, culminando na realização de operações fraudulentas. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Recurso da autora. Pretensão de recebimento de indenização por danos morais. Acontecimentos que não ultrapassam os meros aborrecimentos, especialmente diante da falta de cautela do autor. Recurso desprovido. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva rechaçada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços (súmula 479 do STJ). Estelionatários que tiveram acesso a dados sigilosos do consumidor, vazados pelo sistema bancário. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Conduta do autor, todavia, que contribuiu para o êxito da fraude. Culpa concorrente caracterizada. Prejuízos materiais que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Recurso parcialmente provido. Desprovido o recurso do autor e parcialmente provido o do réu.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 234/239 e 240/250) interpostos contra a r. sentença (fls. 226/230) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por *Edison Reis de Toledo* em face do *Banco Bradesco S/A* nesta Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito cumulada com pedidos de Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais, nos seguintes termos:

*Ante o exposto, na forma do art. 487, I do CPC, extingo o processo com resolução do mérito e julgo **PROCEDENTE EM PARTE** o pedido inicial para **DECLARAR** inexistentes os contratos/débitos lançados em desfavor da autora em decorrência das operações fraudulentas listadas na inicial, retornando as*

*partes ao “status quo” anterior ao evento danoso em questão, devendo ainda a parte requerida **RESSARCIR** à parte autora eventuais valores subtraídos/desviados de sua conta em razão da ação fraudulenta em comento (**cotejando seu saldo sem a contabilização dos valores advindos do empréstimo fraudulento**), corrigidos monetariamente desde o extravio/desembolso e acrescidos de juros de mora, desde a citação.*

No tocante às taxas de juros e correção monetária, de acordo com a mais recente Jurisprudência do C. STJ: “a taxa a que se refere o art. 406 do Código Civil é a Selic, sendo este o índice aplicável na correção monetária e nos juros de mora das relações civis” (STJ – REsp 1.795.982-SP, Relator o Exmo. Ministro Luis Felipe Salomão, Relator para acórdão o Exmo. Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024 Informativo Jurisprudencial nº 823), o que deverá ser observado.

Pela sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas processuais de forma rateada em 50% cada, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono adverso, estes últimos fixados em 10% do valor da condenação, vedada a compensação. Observe-se, porém, os efeitos da AJG concedida ao autor.

P. I.

Em suas razões recursais, pugna o autor pela reforma da sentença para que seja reconhecido o seu direito ao recebimento de indenização por danos morais (fls. 234/239).

Já o réu argui preliminarmente a sua ilegitimidade passiva. No mérito, defende a reforma da sentença a fim de que seja reconhecida a regularidade das transações impugnadas pelo autor, negando qualquer ilegalidade nas transferências realizadas por ele e alegando que não caberia ao banco “fazer controle da movimentação financeira de seus clientes”. Assim, propugna o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor pelos acontecimentos e o afastamento de sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação à restituição de valores a ele (fls. 240/250).

Tempestivamente interpostos, isento de preparo o do autor e regularmente preparado o do réu, recebem-se os recursos em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 259/273 e 274/281).

Atribuído à causa o valor de R\$ 58.899,99 (cinquenta e oito mil oitocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), em 22/04/2025

É o relatório.

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual relatou o autor que teria sido vítima do golpe “do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento”, pois no dia 12/02/2024 recebeu um telefonema de um suposto funcionário do banco réu, com o qual possui relação jurídica, alertando-o sobre uma transação fraudulenta em sua conta corrente, relacionada a uma transferência via “pix”, no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais). Declarou que, seguindo as orientações do falsário, acessou o seu extrato e, no dia seguinte, verificou que havia sofrido um prejuízo de R\$ 38.899,99 (trinta e oito mil oitocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), referente a um débito, à utilização do seu saldo e da contratação de um empréstimo. Assim, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor, pugnou pela declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição em dobro a importância que lhe foi cobrada indevidamente e condenação do réu ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teria impingido.

Pois bem.

Em primeiro lugar, o recurso interposto pelo autor não comporta provimento.

De fato, não há que se falar em dever de indenizar, porque, embora o autor tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao réu.

Neste sentido tem entendido esta C. Câmara em casos semelhantes:

Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação indenizatória por danos materiais e morais c.c. restituição de indébito. Fraude. Golpe bancário. Partes que contribuíram para o evento danoso, de modo a caracterizar a culpa concorrente. Correntistas que não atuaram com as cautelas necessárias fornecendo todas as informações que possibilitaram a realização das transações questionadas. Instituição financeira que permitiu a realização de operações que fogem do perfil de consumo. Declaração de inexigibilidade de metade do valor das operações questionadas e de restituição de metade do dano material almejado. Danos morais. Descabimento. Autores que, mesmo em menor grau, participaram para a consumação das transações fraudulentas. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1073420-75.2024.8.26.0100; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data da Publicação: 19/11/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR Consumo - Bancários Contratos de Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais Sentença de procedência Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas Operações Pix impugnadas, realizadas mediante leitura de QR code “dinâmico” - Transações efetuadas mediante utilização do celular previamente cadastrado e inserção das credenciais bancárias e senha pessoal - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenizações indevidas - Ação improcedente Inversão do ônus sucumbenciais Sentença substituída - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1117031-78.2024.8.26.0100; Relatora: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1006515-30.2025.8.26.0011 -Voto nº 00440.

Data do Julgamento e da Publicação: 24/11/2025).

Apelação Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais procedência Recurso do réu. Sentença de Golpe da “falsa central de atendimento” Autora que, voluntariamente, passou dados bancários à terceiros via rede social Transações realizadas que ocorreram pela desídia caracterizada da consumidora, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ante o perfil de utilização da conta e quantidade de operações realizadas em curto espaço de tempo, de modo a comprovar que as camadas de proteção foram regularmente vencidas. Culpa concorrente caracterizada Contrato de empréstimo, outrossim, declarado inexigível em seu todo, ante a não apresentação da documentação que permitisse se concluir pela regularidade da contratação, muito embora remanesça a comprovação de que houve o depósito em conta da autora, sendo que o prejuízo com transferências será dividido entre as partes. Danos morais não configurados Precedentes deste E. Tribunal. Recurso do réu provido em parte; recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-49.2023.8.26.0300; Relator: Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data da Publicação: 28/11/2025).

Sem razão, portanto.

Já o inconformismo do réu merece parcial guarida.

Em primeiro lugar, a preliminar de ilegitimidade passiva deve ser, mais uma vez, rejeitada, já que o autor mantém relação jurídica contratual com o réu e pretende o reconhecimento da ocorrência de falha na prestação dos seus serviços, o que teria lhe acarretado prejuízos materiais e morais.

No mérito, inicialmente, é certo que o caso trata de nítida relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito do entendimento adotado pelo d. juízo *a quo* quanto à responsabilidade das instituições financeiras, verifica-se que ainda que exista, de fato, nexos de causalidade entre os prejuízos sofridos pelo autor e a conduta assumida pelo prestador de serviço, ele não afasta a parcela de culpa do próprio consumidor.

De acordo com a narrativa apresentada por ele em sua petição inicial, após ter recebido uma ligação de um terceiro informando-lhe sobre possível fraude em sua conta bancária, teria seguido as orientações do falsário, acessando a sua conta.

Assim, não há dúvida do descuido do autor, restando caracterizada, assim, a desídia do consumidor, que não adotou a cautela que dele se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade do consumidor na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado, afinal, não há dúvida de que os fraudadores tiveram acesso a dados bancários sigilosos da vítima para conferir credibilidade ao ardil.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Isso porque não só as transações destoam totalmente do perfil da consumidora, como é certo que os estelionatários possuíam informações privilegiadas sobre seus registros, demonstrando manipulação maliciosa de dados vazados pelo sistema bancário, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos de contato pessoal.

É cediço que os bancos, ao se beneficiarem dos contratos fraudulentos, tornam-se credores e recebem a quantia dos novos empréstimos, sendo seu o ônus garantir a segurança das operações remotas e coibir fraudes facilitadas por eventuais vulnerabilidades em seus sistemas ou no tratamento de dados sigilosos.

Por conseguinte, não é razoável que as instituições financeiras se valham da conveniência e da eficiência dos contratos eletrônicos e remotos para alavancar seus negócios, e, ao mesmo tempo, invoquem a tese de culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) para se eximirem da responsabilidade por fraudes que ocorrem dentro de sua própria interface digital ou por meio de falhas em seus procedimentos de segurança.

Em ambiente virtual que exige a confiança do cliente, é dever intrínseco dos bancos garantir a inviolabilidade e a segurança das operações, de modo que a falha que permite a inserção dos golpistas na relação é um risco inerente ao negócio, e não um evento externo imprevisível.

A tese se encontra sedimentada com a edição da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade dos valores impugnados, devendo o banco réu ressarcir o autor de metade do prejuízo oriundo da fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, **a ser apurada em cumprimento de sentença.**

Neste sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos

na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente, encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a

Apelação Cível nº 1006515-30.2025.8.26.0011 -Voto nº 00440. 9



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

Majora-se a verba honorária advocatícia sucumbencial devida pela autora ao patrono do banco réu para 15% (quinze por cento) sobre a base de cálculo fixada na sentença, observada a gratuidade que lhe foi deferida.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso do autor e **dá-se parcial provimento** ao do réu para reconhecer a existência de culpa concorrente das partes.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator