



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000267332

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007563-19.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante NEUZA SILQUEIRA OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1007563-19.2024.8.26.0024

Apelantes: Banco Bradesco S/A e Neuza Silqueira Oliveira

Apelados: OS MESMOS

Comarca: ANDRADINA

Voto nº 61743

Ementa: Golpe da falsa central telefônica. Parte autora seguiu orientações de estelionatários que se passaram por funcionários do banco. Transações que destoam do perfil da autora. Transferência de valores a terceiros. Inocorrência de dano moral indenizável, dado a parcela de culpa da autora. Recursos desprovidos.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido formulado na presente demanda para:

“a) DECLARAR a inexistência do débito referente aos contratos indicados às fls. 19/24; b) CONDENAR a parte requerida a restituir à parte autora os valores descontados referentes a tais empréstimos, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora legais de 1% ao mês desde de cada desconto indevido (súmula 54, STJ), montante a ser apurado na fase de cumprimento de sentença por simples cálculo.

A partir da vigência da Lei 14.905/24, a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, CC) e os juros de

mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, §1º, CC).

Diante da sucumbência recíproca, condeno cada uma das partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais. Condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte adversa no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte adversa no importe de 10% do valor pretendido a título de indenização por dano moral” (fls. 415/420).

Apela o banco alegando, em síntese, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, por ausência de nexo causal. Quanto ao mérito aduz que não houve falha do serviço, já que as operações foram realizadas com as credenciais pessoais e pelo dispositivo cadastrado da autora, que seguiu instruções de terceiros, estelionatários. Sustenta a culpa exclusiva da vítima, não tendo nenhuma responsabilidade sobre o fato narrado pela autora, devendo ser afastada a condenação à devolução de valores (fls. 429/444).

A autora também interpôs recurso de apelação alegando, em síntese, que houve abalo à sua esfera moral indenizável, devendo ser o banco condenado ao pagamento de

R\$ 10.000,00 a esse título. Além disso, requer que seja afastada a sucumbência recíproca (fls. 450/459).

Contrarrazões às fls. 471/482.

É o relatório.

Adotando-se o relatório da r. sentença tem-se que: “NEUZA SILQUEIRA OLIVEIRA ajuizou ação declaratória de nulidade contratual c.c indenização por danos materiais e morais em face do BANCO BRADESCO S/A.

Narra que, em 27/08/2024, recebeu ligação de uma suposta funcionária da instituição financeira ré, a qual afirmou-lhe que haviam movimentações suspeitas em sua conta e seria necessário seguir alguns procedimentos para cancelamento do suposto empréstimo. Afirmo que não desconfiou, pois a suposta funcionária possuía todos seus dados bancários e de identificação pessoal. Alega que houve a contratação de diversos empréstimos e os valores creditados foram debitados. Requer que seja declarada a inexigibilidade da dívida, em razão da fraude perpetrada por terceiros e, ainda, a condenação do requerido na devolução dos valores descontados a título de empréstimo e ao pagamento de indenização por danos morais. Juntou documentos (fls. 13/31).

A inicial foi recebida e concedido os benefícios da assistência judiciária gratuita (fls. 50).

Devidamente citado (fls. 55), o requerido apresentou contestação (fls. 56/88). Em preliminar, sustenta a ilegitimidade passiva, ausência de interesse de agir e inépcia da inicial em relação aos danos materiais. No mérito, alega não haver qualquer irregularidade nas contratações dos empréstimos. Afirma que tem alertado os clientes sobre o “golpe da falsa central telefônica”. Assevera que os dados da autora podem ser obtidos em qualquer local e não indicam vazamento de informações. Aduz que não há prova de que o golpista possuía acesso aos dados bancários da autora e o cliente é responsável pelo sigilo de suas credenciais. Discorre sobre a culpa exclusiva da autora ou de terceiro e inexistência do dever de indenizar por ausência de comprovação dos danos materiais e morais. Requer a improcedência. Juntou documentos (fls. 89/390).

Houve réplica com pedido de tutela de urgência (fls. 394/400).

Em fase de especificação de provas, a parte autora requereu a produção de prova documental, testemunhal e pericial (fls. 410/413) e decorreu o prazo in albis sem manifestação do requerido (fls. 414).”

Pois bem.

A parte autora foi vítima do golpe do falso

funcionário, tendo sido contatada por pessoa que estava na posse de dados sensíveis, não apenas de dados pessoais, mas também dados relacionados à sua conta junto ao réu, apresentando credibilidade, configurando flagrante falha na prestação de serviço do banco.

Patente a legitimidade do banco para figurar no polo passivo, uma vez que o fraude se deu no contexto da relação de consumo banco e cliente, tendo o estelionatário se apresentado como preposto do banco.

Embora as transações tenham sido realizadas pela própria parte autora, essas ocorreram em um contexto fraudulento, já que foi orientada por estelionatário que se passou por funcionário do banco. Além disso, os empréstimos e transferências de valores figuram completamente do perfil da autora, cabendo ao setor de segurança do banco observar movimentações destoantes e bloqueá-las até confirmar com a cliente as transações.

Não obstante a culpa da parte autora em realizar as transferências relatadas na exordial, seguindo a orientação de terceiro, suposto funcionário do banco, tem-se que não é hipótese de reconhecimento de culpa exclusiva da parte requerente.

Por outro lado, em face a significativa parcela



de culpa da parte autora não cabe a condenação do réu no pagamento de danos morais.

Assim, não merece reparo a r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator