



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056451

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008082-20.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada TERESA KIRIE DE SORDI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1008082-20.2025.8.26.0004

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Teresa Kirie de Sordi

Ação: Declaratória c/c indenização por danos morais e materiais

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional IV - Lapa

Juíza de 1ª instância: Dra. Adriana Genin Fiore Basso

Voto nº 21.776

DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Legitimidade passiva do apelante configurada. Autora vítima de falsários que, por mensagem eletrônica e contato telefônico, aplicaram golpe para obtenção de senhas através da instalação de aplicativo, possibilitando acesso remoto à conta corrente, permitindo assim realização de movimentações financeiras. Falha na prestação de serviço. Configurada. Transações que fogem completamente do perfil de gastos, o que indica a ocorrência da fraude. Declaração de inexigibilidade dos débitos. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Dicção do art. 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade dos valores contestados. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 26/230, integrada pela de fls. 249/250, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais formulados pela apelada.

Busca-se reforma do *decisum* porque: a) preliminarmente, é parte ilegítima porque os eventos foram praticados por terceiros, sem qualquer ingerência do apelante, que atua somente como intermediário de movimentação financeira; b) no mérito, a contratação questionada é regular, inexistente fraude porque ações foram realizadas e autenticadas através de *mobile token*, com recebimento da quantia na conta da apelada; c) não há irregularidade praticada pelo Banco, que apenas descontou valores oriundos da contratação; d) trata-se de mero arrependimento da autora; e) instituição financeira que tomou todas cautelas no ato da contratação, tendo sido vítima também dos terceiros; f) culpa exclusiva da vítima e de terceiro, causa excludente de sua responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II e III, do CDC; g) ausência de conduta imputável ao Bradesco e quebra do nexo de causalidade pela conduta espontânea da autora ao atender as instruções dos criminosos, fornecendo inclusive seus dados pessoais e sigilosos, além de acessar *links* maliciosos e instalar aplicativos nocivos em seus dispositivos eletrônicos; h) ausência de falha na prestação do serviço; i) trata-se de fortuito externo; j) impossibilidade em se declarar inexistência/nulidade do contrato; k) ausência de danos materiais; l) subsidiariamente, necessário reconhecimento da culpa concorrente; m) cabimento da compensação de valores; n) reversão dos ônus sucumbenciais (fls. 254/278).

Tempestiva e preparada (fls. 279/282), vieram aos autos contrarrazões (fls. 286/289).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Extrai-se da inicial que a autora, no dia 04.11.2024, recebeu ligação telefônica, por vídeo chamada, do nº (47)9966-8977, no qual um suposto atendente do Banco requerido e utilizando-se de seu logotipo e vestindo-se como gerente bancário, informou que sua conta havia sido invadida e deveria realizar procedimentos de segurança em sua conta bancária e, através de acesso remoto, transacionou, sem seu consentimento, um total de R\$.65.240,96.

Narra que, ao perceber que havia caído em golpe, registrou boletim de ocorrência e foi até a agência, tendo sido informada que nada poderia ser feito, tendo sido instruída realizar pagamento do empréstimo formalizado pelos golpistas, o que fez.

Sucedede que, por desconhecer tal contratação e porque o Banco não adotou as medidas necessárias, falhando na prestação do serviço, promoveu esta demanda em que objetiva declaração de inexigibilidade do empréstimo fraudulento, restituição do valor despendido pela autora para quitar o mútuo e indenização por danos morais.

Após regular processamento do feito, sobreveio sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais (fls.249/250):

"(...) Em consequência, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação ajuizada por Tereza Kirie de Sordi

contra Banco Bradesco S/Apara:

(i) declarar nulidade do empréstimo realizado em nome da autora no valor de R\$ 63.641,55 (nº 4077357), com consequente inexigibilidade do débito daí decorrente e encargos, com restituição de valores eventualmente cobrados, a ser apurado em liquidação de sentença;

(ii) declarar a inexigibilidade das transações realizadas na conta da autora, indicadas às fls. 02".

Daí o inconformismo.

Prima facie, há necessidade de afastar a preliminar de ilegitimidade passiva.

A legitimidade da parte é,

“(...) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença (...)” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Melhor esclarecendo, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Deve, pois, ser analisada tanto em relação ao autor, quanto do réu e, por isso, nada mais é do que reflexo da própria

legitimação de direito material.

In casu, na qualidade de instituição financeira que mantém e administra a conta corrente e outros produtos contratados pela apelada, força reconhecer que existem circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição do apelante aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais, ficando rejeitada a preliminar.

Quanto ao mérito recursal, ressalta-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo Codex).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Neste passo, a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Por seu turno, o artigo 14, § 3º, incisos I e II do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

E, pelo exame das provas que instruem o processo, identifica-se que a responsabilidade objetiva do réu não foi elidida.

Como se observa, a autora foi vítima de falsários que lhe aplicaram golpe através de mensagem e ligação telefônica, via chamada de vídeo, visto como, por orientação dos golpistas, instalou aplicativo em seu celular, possibilitando o acesso remoto de sua conta aos fraudadores, que realizaram as transações descritas às fls. 02, junto à instituição bancária ré.

A dinâmica da referida fraude foi comprovada pelos documentos de fls. 22/26, em que a autora recebeu mensagem do contato "Atendimento BIA" (assistente virtual do Banco Bradesco), informando que a conta da autora se encontrava em alerta de risco e orientando-a seguir instruções do atendente, clicando no *link* apontado na mensagem (fls.23), o que ela fez, segundo sua própria narrativa.

À obviedade, para prática de tais atos, os fraudadores obtiveram, antecipadamente, acesso a informações pessoais e bancárias da cliente a ponto de fazer crer que falava mesmo com representante do Banco, de forma que fica evidente a falha do réu quanto à segurança dos dados de sua clientela.

Isto porque, há uma circunstância especial extraída das provas dos autos, qual seja, o contato denominado "Atendimento BIA" estava na lista de contato da autora, como se verifica no *print* das mensagens recebidas no dispositivo de celular da requerente (fls.23), condição que, a princípio, atribui credibilidade à chamada de vídeos e mensagens eletrônicas.

Sublinhe-se que a atitude da consumidora ao seguir a orientação dos golpistas e realizar o *download* do aplicativo, acreditando que se tratava, de fato, de conduta de segurança do Banco, não pode ser entendida como culpa exclusiva ou concorrente.

Ainda que se levasse em consideração que o golpe tenha se perpetrado sem a interferência e participação do Banco, o fato é que a instituição financeira não pode valer-se deste argumento para eliminar qualquer responsabilidade pois é fato que os golpistas possuíam informações da cliente protegidas pelo sigilo bancário, o que, *per se*, indica falha na prestação de serviços, tanto pelo vazamento dos dados quanto pela capacidade de terceiros de má-fé os utilizarem de modo ilícito.

Um detalhe: a falha na prestação do serviço se agrava frente à liberação de empréstimo e transferências completamente fora do perfil da cliente.

Com efeito, o empréstimo pessoal no valor de R\$.63.641,55, a transferência de R\$.29.989,99 e as transações "pagto

cobrança – Onekey Payments" nos valores de R\$.7.000,00; R\$.10.000,00; R\$.8.000,00 e R\$.4.999,99 -realizados de forma sequencial no dia 05.111.20240, bem como operações no MercadoPago pela quantia de R\$.2.999,99 e transferência de R\$.999,99 não se coadunam com as demais transações cotidianas realizadas pela autora, todas em pequenas montas (fls.17/21).

Neste cenário, não há como deixar de reconhecer que as transações impugnadas, de fato, não foram realizadas pela demandante. São típicas de prática fraudulenta e, principalmente, fogem ao seu perfil de correntista, inclusive, esta especial circunstância não foi impugnada pela instituição bancária.

Em acréscimo, ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cuidadosa ao receber a mensagem, bem como ao atender às recomendações do suposto funcionário da instituição bancária no sentido de baixar o aplicativo, é de se destacar que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, sendo assim, difícil perceber as artimanhas utilizadas pelos falsários, até mesmo porque a autora é pessoa idosa de 75 anos (conforme documento de fls. 13).

Cumpria ao réu, a fim de elidir a sua responsabilidade, o provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas deste ônus não se descurou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Note-se que o dossiê de rastreabilidade do acesso da cliente colacionado às fls.134/190 apenas corrobora os fatos alegados pela autora, que confessa instalação de aplicativo para acesso remoto de sua conta bancária.

Em acréscimo era dever da casa bancária, no âmbito de suas atividades, a checagem, em tempo real, da regularidade das operações, que fogem da situação de normalidade, fato este incontroverso diante da ausência de contraprovas.

Sem a devida comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, trata-se de fortuito interno.

Neste sentido é o teor da Súmula 479, do Colendo 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".

Posicionamento, inclusive, adotado pelo ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF (2019/0268946-3), ao enfrentar questão análoga:

"1. A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui

habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

2. **Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude.** (g.n.).

Por natural corolário, o reconhecimento da falha na prestação do serviço, com a conseqüente declaração de inexigibilidade das operações questionadas na inicial.

Sobre o tema, precedentes desta C.Câmara, em casos análogos:

RESPONSABILIDADE CIVIL Contratos bancários. "Golpe do falso funcionário". Transferência não autorizada em conta corrente. **Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro, passando-se por preposto do banco, que possuía seus dados bancários. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ.** Pedido de restituição dos valores. Admissibilidade. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO

PROVIDO. (Apelação Cível 1000832-62.2025.8.26.0156; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro: 01/10/2025) (g.n.).

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Alegação do recorrido de que a autora-apelante não teria observado o Princípio da Dialética - Descabimento - Recorrente que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença e se manifestou sobre as questões trazidas pelo Decisum hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - **Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autora que foi vítima de ação criminosa - Golpe da falsa central de atendimento para obtenção de senhas através da instalação do aplicativo AnyDesk - Transferências para terceiro desconhecido da autora - Realização de movimentação financeira atípica - Fortuito interno** - Dano material e moral - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenizações fixadas respectivamente em R\$ 3.741,68 (três mil setecentos e quarente e um reais e sessenta e oito centavos) e em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Montante fixado a título de dano moral que se harmoniza com o arbitrado em casos análogos por esta C. 38ª Câmara - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1000697-54.2024.8.26.0651; Relator (a): Lavinio Donizetti



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento:
18/06/2025; Data de Registro: 18/06/2025) (g.n.).

Neste passo, exsurge a nulidade do empréstimo realizado de R\$.63.641,55 e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como das transações indicadas às fls. 02.

Logo, mantém-se a sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do apelado, fixando a verba devida pelo apelante em 15% sobre o valor do contrato declarado nulo, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora