



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066277

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008346-25.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado RUDOLFO LEHNERT.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9804

Apelação nº 1008346-25.2025.8.26.0008

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Rudolfo Lehnert

Comarca: São Paulo – Foro Regional VIII - Tatuapé

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c restituição de valores e indenizatória. Sentença de procedência. Insurgência do requerido.

Preliminar. Legitimidade ad causam que deve ser aferida com base na teoria da asserção, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Legitimidade passiva da instituição bancária. Preliminar rejeitada.

Mérito. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Golpe praticado por terceiro que detinha informações pessoais/bancárias do autor. Verossimilhança nas alegações. Reclamação/contestação administrativa. Boletim de ocorrência realizado no dia subsequente ao fato. Banco que apresentou tese genérica sobre responsabilidade do autor. Operações atípicas que destoam do perfil do correntista. Requerido que não se desincumbiu de seu ônus probante. Art.373, inciso II, do CPC. Responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Súmula 479, STJ. Prejuízo material. Restituição devida. Danos morais. Inocorrência. Ausência de restrição cadastral ou lesão à honra subjetiva e objetiva da autora. Fraude bancária que, por si só, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais. Precedentes do TJSP. Sentença reformada para afastar a indenização por danos morais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r.sentença proferida às fls.181/183 que, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória, *julgou procedente o pedido para condenar o réu à restituição de R\$ 45.799,99 e dano moral de R\$ 5.000,00 ”.*

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que *“verifica-se que a decisão imposta ao Apelante pode causar dano de irreversível reparação, tornando-se imprescindível que o presente recurso de apelação seja recebido no efeito suspensivo para afastar o cumprimento imediato da obrigação de fazer; a parte apelada acabou por contribuir decisivamente para que meliantes obtivessem sucesso*

na empreitada criminosa, os quais não tinham qualquer relação com o Bradesco; as transações realizadas pela parte apelada foram efetuadas com a utilização de uso da senha e dispositivos de segurança; os fatos apresentados na inicial revelam a ocorrência de um evento caracterizado como fortuito externo, ou seja, um fato imprevisível e inevitável, decorrente da ação exclusiva de terceiros que não guardam qualquer vínculo com o Banco Bradesco S.A; a responsabilidade objetiva do Bradesco é afastada pela ausência de qualquer conduta atribuível ao Bradesco que pudesse caracterizar falha na prestação do serviço e, também, pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, particularmente diante da ausência de controle do Bradesco sobre o golpe aplicado por criminosos (fato de terceiro) e da conduta negligente do apelado (fato exclusivo da vítima); todas as operações mencionadas foram realizadas por meio das credenciais pessoais e intransferíveis da própria parte apelada; ainda que seja mantida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, tem-se que para a fixação do quantum indenizatório da indenização por danos materiais e morais deverá ser levado em consideração a culpa concorrente da parte reclamada”.

Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado das custas de preparo (fls.217/218 e fls.245/246).

Contrarrazões às fls.222/235.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória c.c indenizatória ajuizada pelo autor alega ser correntista do banco réu e nunca realizou nenhuma operação via Pix. Aduz que, em 27.03.2025, recebeu ligação de suposta gerente que lhe informou uma tentativa de golpe em sua conta e que poderia perguntar o que quisesse, pois tinha a tela aberta com seus dados. Afirma que não forneceu qualquer dado, senha ou

qualquer outra informação e, o suposto Banco, tinha acesso a todos os seus dados pessoais e da conta, inclusive de aplicações financeiras, pois o valor que consta do extrato enviado estava aplicado e foi baixado, mesmo antes de entrarem em contato. Verificou que se tratava de golpe e assim houve transferências nos valores da conta do autor de R\$ 300,00, R\$ 7.500,00, R\$ 28.000,00 e R\$ 9.999,99 e assim ajuíza a presente ação.

O d.magistrado de origem julgou procedentes os pedidos para condenar o réu à restituição de R\$ 45.799,99 e dano moral de R\$ 5.000,00.

Pois bem.

De proêmio, **rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.**

A legitimidade *ad causam* deve ser aferida com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial.

In casu, o autor apelado narra que é correntista do Banco apelante e que, por falha na prestação de serviços, teve prejuízos de ordem material e moral, sendo mais do que suficiente a manutenção da instituição financeira no polo passivo da relação processual.

Nesse sentido: ***"Preliminar. Legitimidade passiva. Análise "in status assertionis". Banco possivelmente responsável pelo dano, de acordo com relato da inicial. Banco corretamente indicado como réu. APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de débitos. Autor alega desconhecer compras no cartão de crédito e empréstimo para pagamento de boleto. Ré que na contestação afirmou que o autor procurou atendimento, narrando ter sido vítima do golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento e orientado a realizar transações. Operação de crédito formalizada por meio de senha pessoal, biometria e aparelho previamente cadastrado pelo consumidor. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE RÉ. Banco réu demonstrou que acesso à conta ocorreu mediante uso de senha do autor e que foram usadas suas credenciais para***

formalização da operação. Transações efetuadas com senha pessoal são de responsabilidade do consumidor. Não comprovada falha na prestação de serviços do réu. Excludente de responsabilidade do fornecedor. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Compras contestadas cuja regularidade não foi comprovada pelo réu e não foram objeto de recurso pela instituição financeira devem ser declaradas inexigíveis. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (TJSP; Apelação Cível 1023335-15.2024.8.26.0576; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2025; Data de Registro: 15/08/2025).

Assim, não há que se falar em ilegitimidade passiva.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC. Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Dito isso, mister consignar a veracidade e verossimilhança das alegações autorais, tendo em vista a reclamação/contestação administrativa juntada à fl.33 e, notadamente, a imediata comunicação do fato à autoridade policial (boletim de ocorrência - fls.29/32).

De fato, extrai-se dos autos que o apelante foi vítima de golpe praticado por terceiros que detinham, inexoravelmente, alguma informação pessoal/bancária que facilitou o golpe perpetrado.

Por outro lado, o apelado labora com tese genérica sobre a responsabilidade do apelado, salientando que as operações foram realizadas mediante uso de senha e dispositivo de segurança.

Todavia, basta analisar o extrato bancário do dia 27.03.25

para se verificar que as **operações contestadas são atípicas e destoam do perfil do correntista (fl.28)**. O apelante não demonstrou que o apelado já realizara transferência de valores utilizando o sistema PIX. Ao contrário, os extratos juntados às fls.105/132 revelam movimentações que se resumem ao pagamento de contas de consumo, cujos valores não são expressivos.

Logo, o apelado não se desincumbiu do seu ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do apelante, conforme disposição do art.373, inciso II, do CPC.

No tocante a responsabilidade da instituição financeira, é pacífico o entendimento de que o banco **deve responder de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários**, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

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” (grifo nosso).

As instituições bancárias também possuem responsabilidade objetiva pelos **fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de

operações bancárias”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, **liberação de crédito** e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Sendo assim, de rigor a manutenção da sentença que condenou o apelante a restituir o prejuízo material sofrido pelo autor/apelado.

Contudo, em que pese o entendimento do Ilustre Magistrado de origem, **entendo não ser cabível, na espécie, a indenização por danos morais.**

Isto porque não foi imposta qualquer restrição cadastral ao autor, não houve lesão à sua honra objetiva e subjetiva, tampouco sofreu cobrança vexatória ou humilhante em razão da transação.

Ressalta-se que *“a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014) .*

Ainda que ocorrida a fraude bancária, tal fato, por si só, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais.

Sobre o tema, vejam-se os seguintes precedentes do TJSP em casos análogos:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE REQUERIDA. I. CASO EM EXAME. 1. **Autora alega ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", em que há contato via telefone de suposto funcionário da financeira informando sobre transação bancária fraudulenta e necessidade confirmação de dados que resulta em operações bancárias de contratações de empréstimos e cartão de crédito consignado, com subseqüentes transferências de valores via PIX a terceiros.** 2. Sentença de parcial procedência. 3. Recurso do banco. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO.** 4. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (ii) se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados. III. **RAZÕES DE DECIDIR.** 5. Legitimidade passiva do Banco. Teoria da asserção. Litisconsórcio com os destinatários da operação. Facultativo. Preliminar rejeitada. 6. Golpe da falsa central, que culminou na realização de diversas transações de valor expressivo em pequeno espaço de tempo, incluindo operações de crédito no mesmo horário. Valores envolvidos além dos limites do benefício previdenciário da autora, que nega as contratações e as transferências. Operações substancialmente atípicas e fora do padrão do consumidor, sem que, cumprindo seu ônus, o Banco tenha demonstrado sua regularidade (art. 373, II, do CPC). Fortuito interno. Responsabilidade do banco pelos danos materiais (art. 14, do CDC). Extensão dos prejuízos materiais a ser calculada em liquidação de sentença. 7. Restituição na forma simples imposta na sentença. Ausência de recurso do autor. Juros de mora desde a citação. Responsabilidade decorrente do contrato de abertura de conta. Incidência do artigo 405 do CC. 8. **Dano moral. Não configurado. Não houve prova de desvio***

significativo das atividades diárias nem de impacto na subsistência da autora. Ausência de inscrição do nome da autora nos cadastros de maus pagadores. Ademais, a autora contribuiu para o evento ao acreditar em instruções de falso preposto do banco. Situação que não extrapola o mero aborrecimento. 9. Sucumbência remodelada. IV. DISPOSITIVO. 10. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido, com readequação das verbas de sucumbência (art. 86, caput, do CPC). (TJSP;Apelação Cível 1010728-59.2024.8.26.0320; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025)”

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Autor vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Consumidor lesado por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto, e por link fraudulento da Ré Lívolo - Aprovação de operação manifestamente fraudulenta, que deveria ter despertado a atenção do banco réu - Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Súmula nº 479 do STJ - Danos morais não configurados - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido, com redistribuição do ônus sucumbencial. TJSP; Apelação Cível 1001246-52.2023.8.26.0246; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ilha Solteira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024)”

“Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade -

Evidência de que o golpe se deu após interceptação telefônica da chamada feita pela autora ao atendimento do banco réu, logo após o primeiro contato telefônico estabelecido com o fraudador noticiando irregularidades em sua conta corrente - Autora que foi induzida por falsário a realizar duas transferências via PIX, a título de teste, a fim de que fosse bloqueada possível fraude verificada em sua conta bancária - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima - Fato notório de que as instituições financeiras não requisitam ao correntista a realização de PIX em nome de terceiros, com o fito de bloquear possível fraude - Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão absolutamente suspeito e destoante das operações comumente realizadas pela autora - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude - Sentença reformada nesse ponto. Responsabilidade civil - Dano moral - Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não reconhecidos - Rejeição do pedido indenizatório a esse título - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da autora provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000674-62.2022.8.26.0010; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2022; Data de Registro: 13/12/2022)

Por todo o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar a condenação do requerido a título de danos morais.

Considerando a sucumbência recíproca (art.86 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC), cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deu causa, bem como honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa fixados em 12% sobre o valor da condenação atualizada.

Pedro Paulo Maillet Preuss - relator