



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000247193**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008432-98.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante/apelada APARECIDA ZACARELLI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria, em julgamento estendido, deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. Foi contrária a terceira Desembargadora, que declara seu voto,** de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 13.555**

**APELAÇÃO Nº: 1008432-98.2024.8.26.0438**

**COMARCA: PENÁPOLIS**

**APELANTES e APELADOS: BANCO BRADESCO S.A. e APARECIDA ZACARELLI DA SILVA**

**JUIZ(A) DE DIREITO: LÍVIA MARTINS TRINDADE PRADO**

**Vistos.**

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização – Golpe da falsa central telefônica – Autora recebeu ligação de suposto preposto da instituição financeira ré e seguiu orientações do golpista – Verificação posterior de contratação de empréstimo em seu nome, com transferência do valor para terceiro - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de fato negativo pela parte autora - Responsabilidade objetiva do réu, com quem mantinha a autora contrato bancário – Falha na prestação do serviço demonstrada – Teoria do risco da atividade – A autora apontou que os fraudadores tinham suas informações pessoais, o que deu credibilidade ao golpe, e as operações fogem do perfil de consumo - Culpa concorrente da autora verificada – Ausência das cautelas esperadas – Fornecimento de senha pessoal aos golpistas - Determinação de restituição pelo réu de metade do prejuízo material – Art. 945, do Código Civil - Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade da autora, que contribuiu para a fraude – Compensação – Admissão parcial - Autora não usufruiu da maior parte do valor, que foi transferido para terceiro – Recurso do réu parcialmente provido, negado provimento ao recurso da autora.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização ajuizada por APARECIDA ZACARELLI DA SILVA contra BANCO BRADESCO S.A, por meio da qual alega a autora que recebeu ligação de um suposto funcionário da parte ré, informando sobre a possibilidade de revisão da taxa de juros do seu empréstimo. Informa que o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudador tinha seus dados pessoais, motivo pelo qual acreditou que estava conversando com um preposto da instituição financeira e seguiu as orientações, fornecendo dados de seu aplicativo. Alega que posteriormente foi verificado que se tratava de golpe, já que foi realizado empréstimo em seu nome, com transferência do valor para terceiro. Requer a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A parte ré apresentou contestação, sustentando que os fatos decorreram de culpa exclusiva de terceiro e da própria autora, não havendo responsabilidade da instituição financeira.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, por meio da r. sentença de fls. 163/171, com declaração de inexistência do empréstimo e condenação da parte ré à devolução de forma simples dos valores descontados a título de empréstimo. Cada parte foi condenada ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do advogado da parte autora e em 10% sobre o valor do pedido indenizatório indeferido em favor do advogado da parte ré.

A autora interpôs apelação às fls. 175/180. Defende que os fatos geraram danos morais, diante dos descontos realizados em verba alimentar e do desvio produtivo. Afirma que esses danos devem ser indenizados pelo réu, considerando a falha na prestação dos seus serviços.

A parte ré interpôs apelação às fls. 181/216. Alega inexistir qualquer conduta ilícita da instituição financeira, já que as transações ocorreram por meio de utilização de senha pessoal fornecida pela parte apelada. Alega que o golpe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorreu de conduta exclusiva da autora/apelada e de terceiro estelionatário, o que configura excludente de responsabilidade, não existindo falha na prestação do serviço do banco. Subsidiariamente, pede o reconhecimento do direito à compensação com o valor depositado na conta corrente da parte apelada.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

Houve apresentação de contrarrazões às fls.

223/229 e 230/247.

**É O RELATÓRIO.**

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização em que busca a autora o ressarcimento do valor descontado a título de empréstimo fraudulento realizado em seu nome, supostamente permitido e facilitado pelo réu, com condenação da parte ré ainda ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com declaração de inexigibilidade do empréstimo e condenação do réu à devolução dos valores descontados. Recorre a parte ré, sustentando que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria parte autora. Subsidiariamente, requer o reconhecimento do direito à compensação. Recorre também a parte autora, requerendo a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso do réu merece parcial provimento e o recurso da autora não merece acolhida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira das rés. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela autora, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao réu a prova de que a operação decorreu de culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros, no entanto, a parte ré não logrou êxito em fazê-lo.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço se torna responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, que assume os riscos do negócio, devendo empegar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que, ainda que a autora tenha contribuído para a finalização da fraude, ao seguir as orientações fornecidas por terceiro, há



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegação de que os fraudadores tinham suas informações pessoais. Além disso, a operação realizada foge do perfil de consumo da autora. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado a transação e evitado a concretização da fraude.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço do réu e da ausência de excludente, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material.

Não obstante essa responsabilidade, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente da autora, que seguiu orientações de terceiro e forneceu dados sem verificação de autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Considerando que a autora contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível  
1003562-02.2020.8.26.0292; Relator  
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador:  
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí -  
Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento:  
17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços bancários – Vítima de "golpe" – Transações realizadas por meio de computador e celular a partir de aplicativo indicado pelos falsários, que se passaram por prepostos do banco em contato telefônico – Transações que fogem ao perfil da conta corrente da pessoa jurídica autora - Culpa concorrente do consumidor – Prejuízo que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência – Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude – Afastamento nos termos do voto do Em. Relator Sorteado - Sentença reformada – Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1002869-56.2020.8.26.0441; Relator (a): José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Peruíbe - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/08/2021; Data de Registro: 20/12/2021).

Dessa forma, deve ser determinada a restituição pelo réu de somente metade do prejuízo material indicado.

Por fim, não está configurado o dano moral. A realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da autora, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido. Assim, não restou demonstrada ofensa aos direitos de personalidade da autora. Ademais, conforme anteriormente estabelecido, a parte colaborou para que a fraude ocorresse.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido já se pronunciou esta c. 13ª

Câmara de Direito Privado:

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meridiana clareza e discernimento, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.\*

(TJSP; Apelação Cível  
1003295-44.2024.8.26.0048; Relator  
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª  
Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia -  
1ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025).

Cumprе ressaltar, por fim, que a compensação no caso dos autos é somente parcialmente cabível. A autora comprovou que não usufruiu da maior parte do valor depositado, já que houve transferência para terceiro. Portanto, cabível a compensação somente com o valor do empréstimo que permaneceu depositado na conta da autora, que totaliza R\$ 168,00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste relator  
**NEGA PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA e DÁ PARCIAL PROVIMENTO  
AO RECURSO DO RÉU** para determinar a restituição à autora de somente metade do  
prejuízo material indicado e para reconhecer o direito parcial à compensação, nos termos da  
fundamentação, mantida, no mais, a r. sentença.

Dou por prequestionados os dispositivos legais  
e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48760  
APEL.N°: 1008432-98.2024.8.26.0438  
COMARCA: PENÁPOLIS  
APTE/APDA.: APARECIDA ZACARELLI DA SILVA (JUSTIÇA  
GRATUITA)  
APTE/APDO.: BANCO BRADESCO S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênia, divergir em parte do entendimento adotado pela douta maioria da Turma Julgadora, que negou provimento ao recurso da autora e deu parcial provimento ao recurso do réu para reconhecer a culpa concorrente e reduzir pela metade a indenização por danos materiais, bem como para reconhecer o direito à compensação parcial; pois, pelo meu voto, **dava parcial provimento a ambos os recursos, sendo o do réu em menor extensão** (fls.175-180 e 181-216).

No presente caso, conforme reconhecido pelo douto Relator, a autora foi vítima de fraude bancária, tendo recebido ligação de suposto funcionário do banco réu, situação que se insere no denominado "*golpe da falsa central de atendimento*".

A fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).*

Assim, em razão de sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14), o fato de o banco réu também ter sido vítima de um ato fraudulento **não interfere na análise da invalidade do negócio firmado**, tampouco o exime de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

Voltando à hipótese em exame, verifica-se que a autora manteve contato telefônico com terceiro que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se identificou como funcionário do réu, o qual **demonstrava prévio conhecimento de seus dados e de sua relação jurídica com o réu, inclusive acerca de contratos de empréstimos já firmados**, o que conferiu credibilidade à alegação de que seria possível revisar e reduzir os juros dos referidos contratos (fls.02).

Ao lado disso, observa-se que as operações aqui impugnadas (contratação de empréstimo pessoal, com subsequente transferência do valor – fls.21) **não se adequavam ao perfil de consumo da autora**, circunstância que deveria ter impulsionado a adoção de mecanismos, pelo banco réu, para o bloqueio ou averiguação de eventual fraude nas transações.

Como bem ressaltou o nobre Relator, “[...] **a operação realizada foge do perfil de consumo da autora. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado a transação e evitado a concretização da fraude.**”

Conforme já decidiu o Eg. STJ, “a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra **Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Ora, considerando que houve defeito na prestação do serviço bancário, nos exatos moldes descritos pelo digno Relator, só se pode concluir que **foi esse mau funcionamento na segurança do serviço, e não a conduta da**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima, que possibilitou, de forma definitiva, a produção dos efeitos da fraude.

Nesse contexto, entendo, respeitosamente, **não ser o caso de se reconhecer a culpa concorrente da parte consumidora.**

Da mesma forma, entendo que está configurado, no caso, o **dano moral indenizável**, pois as parcelas do contrato indevidamente firmado foram cobradas por meio de desconto em conta na qual a autora recebe seu módico benefício previdenciário, verba de natureza alimentar (fls.18-19).

Evidente, assim, o transtorno experimentado pela autora, atingidos sua tranquilidade e seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito de personalidade e de sua dignidade humana.

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há **"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"** (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Por outro lado, o valor de indenização sugerido na inicial (R\$10.000,00) mostra-se exagerado.

Em atenção aos princípios da razoabilidade e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade, a indenização deve ser arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), valor que, além de adequado e suficiente para compensar o nível de transtorno experimentado, revela-se mais compatível com o patamar adotado por esta Colenda Turma Julgadora em diversos casos análogos.

No mais, conforme bem observado pelo nobre Relator, assiste parcial razão ao réu quanto ao direito à compensação, uma vez que **"a autora comprovou que não usufruiu da maior parte do valor depositado, já que houve transferência para terceiro. Portanto, cabível a compensação somente com o valor do empréstimo que permaneceu depositado na conta da autora, que totaliza R\$ 168,00"**.

Diante de todo o exposto, pelo meu voto, **dava parcial provimento ao recurso do réu**, tão somente para reconhecer o direito à compensação parcial dos valores; e, **parcial provimento ao recurso da autora**, para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante que deverá ser acrescido de juros de mora desde a citação, observada a taxa Selic e descontada a correção monetária (STJ. AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR, Lei 14.905/24), esta última calculada pela tabela prática do Tribunal, desde o arbitramento.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**3ª Desembargadora**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	Maurício Simões de Almeida Botelho Silva	2F97EC06
12	16	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F9BC3EE

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1008432-98.2024.8.26.0438 e o código de confirmação da tabela acima.