



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000271466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009215-96.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BRADESCO S/A, são apelados MARCIA IGLÉSIAS DE CARVALHO e CAMILA IGLESIAS DE CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1009215-96.2025.8.26.0554

APELANTE: BRADESCO S/A.

APELADO(A): MARCIA IGLÉSIAS DE CARVALHO e OUTRA

COMARCA: SANTO ANDRÉ

JUIZ(A): BIANCA RUFFOLO CHOJNIAK

VOTO Nº 11.359

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos materiais. Fraude bancária. Falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Insurgência do requerido. CULPA CONCORRENTE. Requerentes vítimas de estelionato, a partir de contato com terceiros que, passando-se por prepostos de casa bancária, enlearam-nas em narrativa falseada, levando-as a praticar atos vários, que culminaram nas transações impugnadas. Consumidor guardião de seus meios de acesso ao produto bancário, responsabilizando-se por condutas suas que derruam a segurança ínsita ao serviço. Pluralidade de operações e seus valores, contudo, que claramente não correspondiam ao perfil das autoras. Casa bancária de quem se exigia impedimento das operações dissonantes. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Súmula de nº 479 do E. STJ. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. DANOS MATERIAIS que devem ser igualmente repartidos entre as partes. COMPENSAÇÃO DE CRÉDITOS descabida, pois invalidados os contratos de empréstimo firmados pelos fraudadores, de modo que deles não desponta crédito lídimo a contrapor-se àquele das requerentes, que, ademais, não usufruíram das prestações mutuadas, prontamente subtraídas pelos criminosos. CONCLUSÃO. Sentença em menor parte reformada, de modo a que reduzida a condenação do requerido à metade dos danos materiais experimentados pelas requerentes. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 1.371/1.377, que julgou “[...] *procedente em parte a pretensão para: a) determinar que o banco réu proceda com o cancelamento definitivo dos empréstimos fraudulentos, realizados em nome da autora CAMILA, de nº 527590329, nº 527608978 e nº 527652250, nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 10.960 e R\$ 20.000,00, creditados na conta particular da requerente mencionada, abstendo-se, doravante, de efetuar qualquer cobrança das parcelas dos empréstimos e de negativar o nome da requerente, decorrente dos débitos de tais empréstimos. Torno definitivos os efeitos da tutela de urgência deferida a fls. 101/102; b) condenar o banco réu a restituir às autoras, nos termos da fundamentação, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 73.899,00. O montante mencionado deverá ser corrigido monetariamente pelo índice IPCA/IBGE, desde a data das transações de PIX, realizadas nas contas, conforme Súmula 362 do STJ, e acrescido de juros de mora correspondentes à Taxa SELIC, deduzida a variação do IPCA, a contar da citação, nos termos da Lei nº 14.905/2024 e da tese firmada pelo STJ no Tema Repetitivo nº 1.368 (REsp 2.199.164), observando-se a regra do art. 406 do Código Civil em sua nova redação. Observo, nos termos da fundamentação, que, na fase de execução, do total da condenação (R\$ 73.899,00), deverá ser deduzida as quantias estornadas pelo banco réu, indicadas a fls. 15 da inicial, que totaliza R\$ 4.550,00. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, que fixo em 20% do valor da condenação atualizado” (fls. 1.377).*

Recorre o requerido (fls. 1.387/1.422), defendendo, a primeiro, a compensação de créditos. Alega não ter a requerente apresentado mínima prova dos fatos por si descritos, sendo insuficiente a tanto os documentos unilateralmente produzidos e supostamente correspondentes a conversa informatizada tida com fraudadores. Diz suficientemente seguros seus sistemas digitais, dando-se o ilícito por conduta atribuível apenas à requerente e terceiros. Sustenta ter a requerente lhe comunicado acerca da fraude a destempo, impedindo-lhe de utilizar sistema eletrônico de recuperação das quantias. Alega, pois, não lhe ser atribuível ilícito qualquer. Busca amparo normativo e jurisprudencial. Requer a



reforma do julgado.

Contrarrazões a fls. 1.428/1.441.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifico que o recurso é tempestivo, não impedindo seu conhecimento a recolhida do preparo em valor ligeiramente inferior ao devido (fls. 1.423/1.424 e 1.442), pois negar a prestação jurisdicional com azo tão apenas em desvio mínimo é ofender aos princípios de celeridade e economia processual.

Demais, exigir, agora, complementação de valor mínimo (R\$6,83), como condicionante ao recebimento do recurso, implica, *per si*, em custo estatal superior ao recolhimento que se visa obter, em medida contraditória e esvaziada de resultado.

Assim, conhece-se do recurso presente, a despeito de lhe faltar quantia mínima a título de integral preparo, devendo o apelante complementar o recolhimento ao final do julgamento, sob pena de inscrição na dívida ativa.

No mérito, o recurso prospera em parte.

Narrou-se, na atrial, que, *“no dia 01 de abril de 2.025, a autora Camila Iglesias de Carvalho recebeu uma ligação de uma pessoa, se passando pela gerente da sua conta de nome Evelyn, do Banco Bradesco Prime, cujo número do telefone que recebeu a ligação é (011) 92039-4327, entrou em contato para informar a realização de um PIX indevido, suspeito, realizado na conta corrente da autora Camila (Ag:1794 cc:718-8), sendo assim a autora respondeu que não havia feito nenhuma transação. A partir de então a suposta gerente solicitou que a autora, através das suas orientações iniciasse o processo para cancelamento. [...] a suposta gerente orienta a autora Camila a não acessar o sistema por ora, de certo que estava fraudando o sistema do banco, para concluir as transações. Ato contínuo, através de ligações telefônicas a suposta gerente orientou a autora Camila que iria*

ficar sem acesso ao aplicativo do banco e que a mesma teria que se deslocar até o Caixa Eletrônico, porém só seria possível no dia seguinte. [...] Ocorre que a autora Camila possui conta conjunta com a sua mãe a autora Marcia Iglesias de Carvalho, qual seja, conta: 16232-9, agência 1794, do Banco Bradesco Prime, na qual a fraudadora também acessou e iniciou as transações. Fatalmente não conseguiu concluir as transações do dia 01 de abril de 2.025, até o dia 02 de abril de 2025, justamente quando ela orienta autora Camila a não acessar a conta, foi por insuficiência de saldo, daí então a fraudadora já com acessou a conta conjunta de autora Camila com a sua mãe autora Marcia conta n. 0016232-9, agência 1794 Banco Bradesco Prime e lhe informa para realizar uma transferência no valor de R\$ 40.000,00, já que se tratam de mesma titularidade. Daí em diante todas as operações foram realizadas, mediante a informação prestada pela gerente que enfatizou o seguinte: 'Responde a mensagem'. 'Sim reconheço'. Mas a autora Camila, estava seguindo o procedimento a ela informado, nunca significou que reconhecia as transações, imaginou que estava cancelando as referidas transações [...] a autora Camila, não reconheceu nenhuma das transações, a fraudadora ficou acessando o sistema do Banco desde o dia 01 de abril, até o dia 02 de abril, inclusive solicitou a autora não adentrasse ao sistema, 'para que ela não perdesse a atualização que tinha feito', creio só não concluiu por insuficiência de saldo. Observando os extratos bancários do dia 01 e 02 de abril de 2.025, das contas correntes das autoras Marcia Iglesias em conjunto com a filha Camila Iglesias (Ag:1794 cc:16232-9) e a conta individual da autora Camila Iglesias, respectivamente (Ag:1794 cc:718-8), nota-se que foram realizadas várias transações pelo golpista, que somadas chegam ao prejuízo no valor total de R\$ 165.819,00" (fls. 3/11).

Tais fatos são suficientemente comprovados pela reprodução de conversa informatizada tida entre uma das requerentes e os fraudadores (fls. 37/42), de soma aos extratos e afins de fls. 43/89.

Nem se diga, no ponto, desvalerem quaisquer dos documentos unilaterais produzidos pelas requerentes, pois coadunam com os elementos mais coligidos aos autos, presumidas a boa-fé do apresentador da prova e a veracidade a esta atribuível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Suficientemente provado o caráter fraudador das operações bancárias, revelou-se inescapável a invalidação dos contratos de empréstimo, tal qual se deu em sentença, pois nunca defluíram de livre vontade das demandantes, mas, sim, de engodo perpetrado por terceiros.

Cabe alterar, todavia, a extensão da responsabilidade do requerido pelos danos materiais despontados do ilícito. Explico.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, as autoras constituem-se consumidoras, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatárias finais do serviço bancário ofertado pelo requerido.

De outro lado, o requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do requerido independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, escusando-se do dever de indenizar apenas se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do dispositivo sobredito.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadrihar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do requerido.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial, verifica-se que as autoras foram vítimas de estelionato, a partir de contato com terceiros que, passando-se por prepostos do requerido, enlearam-nas em narrativa falseada, levando-as a praticar atos vários, que culminaram nas transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnadas.

De se ter, pois, que as requerentes seguiram curso por entre todos os comandos dos fraudadores, adotando condutas incautas sem as quais não frutificaria a empreitada criminosa — afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso das autoras, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear atendimento e contatar as correntistas, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível, sistema que, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, porém facilmente é derruído, se age com descautela o usuário.

Concorreram, portanto, as requerentes com o despontar do evento danoso, pois, por condutas suas, franquearam o acesso dos fraudadores ao produto bancário.

Não obstante, tira-se, dos elementos de convicção coligidos, que as operações realizadas pelos fraudadores fogem do padrão de consumo das requerentes, pois, tidas de forma sequencial, em curto período de tempo e em valores significativos (fls. 43/51), em tudo destoam daquelas usualmente realizadas pelas demandantes (fls. 48/49 e 789/792).

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo titular do produto bancário e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. Isso, porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

É dizer, não frutifica defesa qualquer no sentido de que a falha não seria oponível ao requerido, ao fundamento de que advinda da conduta de terceiro, pois certa é sua capacidade, como ente financeiro hipersuficiente, de aperceber-se das extravagâncias das operações, caracterizando-se, no caso presente, fortuito interno, com aplicação, por conseguinte, do disposto na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula de nº 479 do E. STJ, pela qual “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Isso, gize-se, pois “*a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre, evidentemente, de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes*” (STJ, REsp n. 1.093.440/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 2/4/2013, DJe de 17/4/2013).

Há, ainda, suspeita no sentido de que informações das requerentes teriam sido obtidas, pelos fraudadores, diretamente da casa bancária, porque inconteste o fato de que, um dia antes da perpetração do golpe, perceberam aquelas quantia significativa em sua conta bancária, pela venda de um imóvel (fls. 779/794), não parecendo fruto de simples coincidência a subsequente atuação criminosa.

Assim, por um lado, constata-se, dos fatos expostos na petição inicial, que as requerentes falharam na guarda dos elementos sigilosos atrelados ao produto bancário, concorrendo no sucesso da empreitada criminosa, que teve por essencial sua descautela. Contudo, por outro lado, havida também falha na segurança do serviço prestado pelo requerido, considerando as operações bancárias distintas do perfil financeiro das autoras e a perpetração de fraude em dia subsequente ao recebimento, pelas correntistas, de significativo valor em conta, em claro fortuito interno.

Há, portanto, culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, vez que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (GODOY, Cláudio Luiz Bueno et al. *Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência*. coordenação Cezar Peluso, 13 ed., Barueri/SP: Manole, 2019; p. 933).

Por tais razões, os prejuízos materiais experimentados pelas requerentes (R\$73.899,00, fls. 1.376), consubstanciados nos

valores efetivamente subtraídos de suas contas, como bem explanou o juízo singular (fls. 1.375/1.376), deverão ser repartidos, em igual proporção (R\$36.949,50), entre as partes.

A mesmo passo:

“Ação de reparação de danos c.c danos morais – Falsa central de atendimento - Transações bancárias de elevados valores não reconhecidos pela autora – Procedência. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação de consumo não caracterizada na hipótese, por se tratar de relação jurídica com o nítido escopo de incrementar a atividade comercial da autora – Recurso provido. Alegação de transações desconhecidas pela autora, vítima de fraude da falsa central de atendimento – Autora recebeu mensagem pelo Whatsapp com oferta de redução das taxas de cartão de crédito, seguindo orientações clicando em link e lendo QR code enviados para cadastro de novo acesso à conta – Responsabilidade objetiva da ré por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) – A fraude foi praticada através de mensagem enviada para o telefone da autora, por pessoa que certamente dispunha previamente de informações bancárias, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora se encontra dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, seguindo orientações duvidosas, fragilizando seus dados bancários sensíveis – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001888-23.2025.8.26.0127; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025, destaque nosso.)

“APELAÇÃO – Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais – Fraude perpetrada por terceiro por meio de ligação telefônica – Golpe da 'falsa central de atendimento' – Aplicação do Código

de Defesa do Consumidor – Vulnerabilidade técnica – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora – Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Operação foge do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente do autor verificada – Realização de transferência bancária sem as cautelas esperadas – Determinação de restituição pelo réu de metade do valor transferido por meio da fraude – Art. 945, do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade do autor – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004686-54.2024.8.26.0106; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025, destaque nosso.)

Não há que se falar, todavia, em compensação de créditos, pois os empréstimos objeto da contenda foram celebrados com eiva que lhes levou à invalidação, inexistindo lícito crédito, em favor do requerido, a contrapor-se àquele das requerentes. Demais, de se ter que as requerentes não usufruíram das prestações mutuadas, porque prontamente subtraídas pelos fraudadores terceiros, razão mais a impedir a compensação de créditos.

No tom:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela antecipada de urgência – 'Golpe da falsa central de atendimento'– Sentença de parcial procedência – Recurso do Banco réu. Responsabilidade objetiva do banco (art. 14 do CDC) – Fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Risco da atividade – A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros, pois estes se caracterizam como fortuito interno inerente ao risco do empreendimento – Acesso a dados sigilosos da consumidora e utilização de número de telefone da gerente que conferem credibilidade ao golpe – Falha na segurança e no monitoramento de transações atípicas e de alto valor que destoam do perfil de consumo da autora – Dever de indenizar configurado. Culpa concorrente da vítima (art. 945 do CC) – Autora contribuiu decisivamente para o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*sucesso da fraude ao fornecer seu "pin" e senhas pessoais sob indução de erro (engenharia social) – Mitigação da responsabilidade do Banco – Repartição do prejuízo na proporção de 50% para cada parte. **Empréstimo fraudulento – Ausência de manifestação de vontade – Nulidade do negócio jurídico (art. 166, II, do CC) – Inexigibilidade do débito decorrente do contrato de empréstimo contraído pelos fraudadores. Compensação de valores – Descabimento – Sentença determinou a devida compensação, evitando o enriquecimento sem causa da consumidora – Impossibilidade de compensar dívida válida (condenação em danos materiais) com título nulo (empréstimo declarado inexigível). Correção monetária dos danos materiais – Termo inicial – Data do efetivo prejuízo – Súmula 43 do STJ – Correção monetária deve incidir a partir do efetivo desembolso (data da transação fraudulenta). Recurso provido em parte.***” (TJSP; Apelação Cível 1066077-44.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026, destaque nosso.)

O recurso prospera em parte, então, de modo a que reduzida à metade dos danos materiais experimentados pela requerente a condenação do requerido.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reduzir ao valor de R\$36.949,50 a condenação do requerido, mantido o mais da sentença, em seus termos.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Márcio Teixeira Laranjo

Relator