



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000255549

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011776-02.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante ESTER CAETANA DI BATTISTA FERRAZ DE CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 24 de março de 2026.

JOÃO BATT AUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1011776-02.2023.8.26.0510.

Apelante: Ester Caetana Di Baptista Ferraz de Campos

Apelado: Banco Bradesco S/A

**Ação: Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c
Indenização por Danos Materiais e Morais**

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Rio Claro

Juiz de 1ª instância: Cyntia Andraus Carretta

Voto nº 6486

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO – CULPA CONCORRENTE – PROVIMENTO PARCIAL

I – CASO EM EXAME Apelação interposta por consumidora idosa e aposentada contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e danos morais. A autora afirma ter sido vítima de estelionatários que, se passando por funcionários do Banco Bradesco S.A., induziram-na a contratar empréstimo consignado de R\$ 20.737,91 e a transferir os valores creditados via Pix a terceiros (R\$ 9.600,00 e R\$ 8.790,02).

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO Saber se a conduta da autora ao seguir instruções dos fraudadores configura culpa exclusiva excludente da responsabilidade objetiva da instituição financeira, ou se a omissão do banco em monitorar transações manifestamente atípicas ao perfil da

consumidora caracteriza culpa concorrente.

III – RAZÕES DE DECIDIR A autora contribuiu para o evento ao fornecer credenciais a terceiros fora de canal oficial do banco, afastando a incidência plena da Súmula nº 479/STJ. Contudo, o extrato de fls. 34/36 demonstra que a maior movimentação anterior era de R\$ 1.518,75, tornando objetivamente anômalas as transferências realizadas, o que deveria ter acionado os sistemas antifraude da instituição. A omissão caracteriza falha no dever de segurança (CDC, art. 14, § 1º) e impõe a repartição do dano (CC, art. 935), afastada a repetição em dobro ante a ausência de má-fé comprovada.

IV – DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para condenar o banco à restituição simples de 50% das transferências Pix impugnadas. Tese: a omissão da instituição financeira no monitoramento de transações atípicas ao perfil do consumidor configura culpa concorrente, impondo repartição proporcional do dever de indenizar.

Legislação relevante: CDC, arts. 14, §§ 1º e 3º, II, e 42, parágrafo único; CC, arts. 405, 406 e 935; Lei nº 14.905/2024. Súmulas STJ nºs 43, 297 e 479; Temas STJ 1.059 e 1.368.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 446/450, cujo relatório se adota, que julgou **improcedente** a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e condenação em danos morais

movida por ESTER CAETANA DI BATTISTA FERRAZ DE CAMPOS em face do BANCO BRADESCO S.A., e, em consequência, julgou extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Revogou a tutela antecipada anteriormente deferida a fls. 37 e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

A autora apelante se insurge contra a sentença, sustentando, em síntese, nas razões de fls. 459/467: (i) que não autorizou a contratação de qualquer empréstimo consignado junto ao banco réu; (ii) que as transferências realizadas —R\$ 9.600,00 e R\$ 8.790,02 —são manifestamente atípicas ao seu histórico financeiro, o que deveria ter sido identificado pela instituição financeira; (iii) que os estelionatários, ao entrarem em contato telefônico, dispunham de todas as suas informações bancárias, o que indica possível vazamento de dados pelo próprio banco; (iv) que a instituição financeira é objetivamente responsável por danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de suas operações, nos termos da Súmula nº 479 do STJ; (v) que a contratação do empréstimo consignado sem sua expressa autorização viola as normas regulamentares da consignação (IN/INSS/PRES nº 28/2008); (vi) que houve violação à dignidade da pessoa humana e às normas de proteção ao idoso (Lei nº 10.741/2003); e (vii) que faz jus à declaração de inexistência do débito, à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário e à

indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Requer a reforma integral da sentença (fls. 459/467).

Tempestiva e dispensada do preparo recursal em razão da gratuidade de justiça deferida à autora, vieram aos autos contrarrazões do banco réu às fls. 471/489, pugnando pela manutenção integral da sentença.

É a síntese do necessário.

Rejeita-se, de plano, a preliminar de ausência de dialeticidade do recurso.

Embora o banco apelado sustente, nas contrarrazões, que as razões recursais se limitariam a reproduzir as alegações da exordial sem impugnar especificamente os fundamentos da sentença, tal assertiva não resiste ao cotejo com o teor das razões de apelação. A apelante, com clareza suficiente ao exercício do contraditório, aponta como fundamento central de sua insurgência a omissão da instituição financeira em identificar transações manifestamente atípicas ao seu perfil financeiro, argumento que se dirige especificamente à *ratio decidendi* da sentença, que concluiu pela ausência de nexo causal entre qualquer conduta do banco e os danos sofridos. O princípio da dialeticidade recursal, positivado no art. 1.010, II e III, do CPC, exige que o recorrente indique os fundamentos de fato e de direito pelos quais impugna a decisão, sem reclamar formulação inédita ou argumentação absolutamente apartada da causa de pedir originária. Presentes tais elementos, de rigor o

conhecimento do apelo.

Rejeita-se, igualmente, a preliminar de ilegitimidade passiva ad causam.

O banco apelado sustenta não ter participado da transação fraudulenta, figurando como mero agente financeiro alheio à conduta dos estelionatários. Ocorre que a legitimidade passiva não se afere pela participação direta e dolosa no ilícito, mas pela titularidade da relação jurídica controvertida e pela posição de fornecedor de serviços no mercado de consumo, qualidade que o Banco Bradesco S.A. ostenta de forma inconteste, na exata dicção do art. 3º, § 2º, do CDC e da Súmula nº 297 do C. STJ.

A imputação deduzida na inicial funda-se em falha na prestação do serviço bancário, isto é, a ausência de mecanismos de segurança e monitoramento de transações atípicas, o que é matéria atinente ao mérito da responsabilidade civil objetiva do fornecedor, e não à sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda. Confundir os planos da legitimidade e da responsabilidade substantiva constitui equívoco técnico elementar que não pode prosperar. A preliminar é, portanto, rejeitada, prosseguindo-se na análise do mérito.

Diante da tempestividade e da dispensa do preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, do CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art.



1.013, caput, do CPC.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e condenação em danos morais pela qual a parte autora ESTER CAETANA DI BATTISTA FERRAZ DE CAMPOS alega ter sido vítima do chamado "golpe da falsa central telefônica". Segundo narra, em 03.10.2023 recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária do Banco Bradesco S.A., informando a existência de supostos descontos indevidos de R\$ 60,00 em sua conta.

Acreditando na veracidade do contato e sendo pessoa de 60 (sessenta) anos, aposentada, com renda mensal de R\$ 1.426,99 oriunda de benefício previdenciário do INSS, seguiu as instruções recebidas. O contato fraudulento resultou na contratação, em seu nome, de empréstimo pessoal no valor de R\$ 20.737,91, em 84 parcelas de R\$ 499,45 cada, com creditamento imediato na conta corrente da autora. Na sequência, os golpistas direcionaram a transferência dos valores creditados para contas de terceiros mediante dois pagamentos via Pix: R\$ 9.600,00 e R\$ 8.790,02. Afirma que apenas uma parcela do empréstimo, no valor de R\$ 499,45, foi descontada de seu benefício previdenciário antes do deferimento da tutela antecipada que suspendeu os descontos.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as

instituições financeiras corrés como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cedição, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexos de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições

financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.*", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

A própria autora confessa que o contato foi gerado fora do ambiente seguro do banco requerido, em conversa com suposto funcionário do requerido por meio de número telefônico. Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falava era funcionário do banco requerido e que se comunicava oficialmente através de canal legítimo, em nome do banco.

Além disso, também não há comprovação de que referido número de telefone utilizado para contato foi indicado à apelante dentro de um canal oficial do banco.

Tampouco há indicativo de que dados pessoais da parte autora teriam obtidos diretamente pelo terceiro fraudador junto à casa bancária, por meio de vazamento de dados.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos proferidos por este E. TJSP:

“APELAÇÃO CÍVEL –

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA – AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. A prova dos autos vai de encontro às asserções da autora, revelando o débito em aberto e o pagamento a quem não estava legitimado a receber a contraprestação. Golpe do falso boleto. Causa excludente da responsabilidade da concessionária acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000785-23.2024.8.26.0189; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2024; Data de Registro: 20/07/2024)

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré – Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a

legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras réas - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados - Honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)

“Apelação - Golpe do Falso Boleto - Ausência, no caso concreto, de qualquer prova no sentido que o Banco tenha colaborado com a fraude - Autora que repassou dados de acesso ao sistema do Banco réu a terceiro desconhecido por whatsapp - Impossibilidade do sistema de segurança do Banco identificar a fraude quando a própria autora fornece os dados de acesso ao golpista - Boleto, ainda, que tinha como terceiro beneficiário pessoa estranha à relação jurídica das partes - Fato de terceiro que exclui a responsabilidade do banco réu, ausente qualquer prova que vincule a fraude à ação ou omissão do Banco, não se tratando de fortuito interno - Aplicação do Enunciado 12 da Segunda Subseção de Direito Privado deste

Tribunal – Recurso provido, para julgar a ação improcedente.” (TJSP; Apelação Cível 1004925-31.2022.8.26.0655; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Várzea Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto – Sentença de improcedência dos pedidos – Insurgência da autora – Descabimento – Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens – Pagamento direcionado a terceiro – Ausência de prova de que a autora tenha utilizado os canais de comunicação oficiais do banco réu – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do requerido – Enunciado nº 12 da C. Subseção II de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007559-75.2020.8.26.0006; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024)

Todavia, a análise acurada dos fatos revela que não há, nos presentes autos, comprovação de que o Banco Bradesco S.A. adotou as cautelas necessárias e mínimas

que se esperam de uma instituição financeira de grande porte no que tange ao monitoramento do perfil de transações de seus correntistas, notadamente diante de movimentações manifestamente atípicas à realidade econômica da cliente.

Com efeito, a análise do extrato de movimentação financeira da autora (fls. 34/36) revela, de forma inequívoca, que a consumidora não realizava transações financeiras de vulto. A maior movimentação registrada anteriormente ao episódio fraudulento não passava de R\$ 1.518,75 (mil quinhentos e dezoito reais e setenta e cinco centavos). Em manifesto contraste, no dia 03.10.2023, foram realizadas, em sequência, duas transferências via Pix nos valores de R\$ 9.600,00 e R\$ 8.790,02, associadas à contratação simultânea de empréstimo pessoal de R\$ 20.737,91, absolutamente incompatível com o perfil histórico da consumidora.

Tal conjunto de operações, realizadas em curto espaço de tempo, deveria ter acionado os sistemas de monitoramento antifraude da instituição financeira ou, ao menos, provocado contato de verificação com a titular da conta. A ausência de qualquer reação da instituição diante de tão evidente anomalia configura omissão relevante no cumprimento do dever de segurança que o CDC lhe impõe.

Nesse contexto, afigura-se tecnicamente adequada a configuração de culpa concorrente, e não de culpa exclusiva da consumidora. De um lado, a autora contribuiu

decisivamente para o evento danoso ao fornecer suas credenciais a terceiros e executar as operações sob orientação dos golpistas, sem adotar cautelas elementares que se esperam do consumidor médio, tais como verificar a autenticidade do contato pelos canais oficiais do banco. De outro, a instituição financeira falhou no cumprimento de seu dever de vigilância sobre movimentações atípicas ao perfil do correntista, omissão esta que concorreu para a consumação do prejuízo.

Nos precisos termos do artigo 935 do Código Civil, a responsabilidade civil orienta-se pela análise causal e pela distribuição proporcional das culpas concorrentes. Havendo concausas para o evento danoso, impõe-se a repartição do dever de indenizar na medida de cada contribuição causal.

Assim, é caso de reforma parcial da sentença para o fim de considerar a concorrência de culpas, limitando a indenização dos valores à metade do prejuízo suportado pela parte autora, de modo simples, diante da ausência de violação da boa-fé objetiva por parte da instituição requerida.

Considerando que as transferências via Pix impugnadas somam R\$ 18.390,02 (R\$ 9.600,00 + R\$ 8.790,02), a condenação recai sobre metade deste montante — R\$ 9.195,01 (nove mil, cento e noventa e cinco reais e um centavo) —, restando afastadas as pretensões de devolução em dobro, diante da ausência de má-fé comprovada da instituição financeira, e de indenização por danos morais, ante a ausência

de violação à boa-fé objetiva pela instituição requerida e de comprovação de dano extrapatrimonial individualizável além dos efeitos naturais do evento.

A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*; b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá, desde a data do efetivo prejuízo (súmula nº 43, STJ), pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC), desde a citação (art. 405, CC).

Parcialmente provido o recurso, deve-se redistribuir o ônus sucumbencial, devendo cada parte autora arcar com 50% das custas e despesas processuais, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

O banco réu fica condenado a pagar honorários advocatícios ao representante da parte autora no patamar de 10% do valor atualizado da condenação, enquanto a autora terá de pagar ao advogado do réu 10% do valor da parte referente à qual sucumbiu.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."*

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por ESTER CAETANA DI BATTISTA FERRAZ DE CAMPOS, para o fim de condenar o Banco Bradesco S.A. ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) do valor das transferências via Pix impugnadas (R\$ 9.600,00 + R\$ 8.790,02), a título de devolução simples, no montante de R\$ 9.195,01 (nove mil, cento e noventa e cinco reais e um centavo), atualizado na forma do Tema 1.368/STJ e da Lei nº 14.905/2024, desde a data do efetivo prejuízo (Súmula nº 43, STJ), afastadas as demais pretensões e redistribuída a sucumbência na forma acima definida.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator