



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304329**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013688-35.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante CELIA EURIPEDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAY4FUN PAGAMENTOS S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 9006/25

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIA. OPERAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I.CASO EM EXAME – Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente a ação. Sustenta ter sido vítima do “golpe da falsa central”, no qual estelionatário, se passando por funcionário do banco, induziu-a a seguir instruções que resultaram na contratação de empréstimo e posterior transferência via PIX. Requer a nulidade do contrato, o ressarcimento dos valores transferidos e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar a responsabilidade das instituições financeiras por transação fraudulenta envolvendo a contratação de empréstimo seguida de transferência via PIX, bem como a eventual configuração de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Autora vítima do golpe da falsa central de atendimento – Empréstimo seguido de transferência - Característica típica de fraude – Ausência de bloqueio para verificação da regularidade das operações – Banco Bradesco não comprovou a regularidade da contratação do empréstimo – Inexistência de assinatura válida, documento pessoal, geolocalização ou qualquer outro elemento idôneo – Ausência de prova de manifestação volitiva válida da parte autora – Inexigibilidade do empréstimo – Obrigação de desenvolvimento de mecanismos de identificação e bloqueio de operações – Ônus da prova de legitimidade do empréstimo e da posterior transação via PIX inobservado – Falha na prestação de serviço – O corréu PAY4FUN hospeda conta para onde foi destinada transferência via PIX – Responsabilidade objetiva do recorrido – Dever das instituições financeiras de empregar meios para dificultar ou impossibilitar crimes dessa natureza - Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro – Fortuito interno – Aplicabilidade do Art. 14 do CDC e da Súmula no 479 do C. STJ – De outra banda, incúria da autora no atendimento ao fraudador e submissão a suas orientações - Vulneração de dados sensíveis - Celebração de empréstimo sob comando do falso funcionário, com posterior transferência via PIX a terceiro desconhecido – Inexistência de fragilidade sistêmica porque conduta praticada pela recorrida – Participação ativa da parte autora

a impor a repartição do prejuízo relacionado às transferências – Repartição de 1/3 do prejuízo entre a autora e as instituições financeiras réas - Dano moral não configurado - Comportamento da autora comprometedor da reparação extrapatrimonial – Dever de cuidado dela inobservado na hipótese fática – Incidente que, embora cause transtornos e aborrecimentos, não atinge a esfera da dignidade ou personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso parcialmente provido para declarar inexigível o contrato de empréstimo e reconhecer a culpa concorrente, condenando as partes ao ressarcimento proporcional do prejuízo material, fixado em R\$ 4.763,00, no importe de 1/3 para cada parte (autora, Banco Bradesco e Pay4Fun).

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por configurarem fortuito interno (Súmula 479/STJ). 2. A ausência de prova da regularidade da contratação do empréstimo afasta a presunção de legitimidade do negócio jurídico. 3. A destinatária da transferência responde objetivamente quando não comprova a regular abertura da conta utilizada na fraude. 4. A conduta imprudente do consumidor, ao fornecer dados sensíveis por telefone, caracteriza culpa concorrente, reduzindo proporcionalmente a indenização. 5. Não há dano moral quando a própria autora contribui para a fraude, afastando a responsabilidade exclusiva das réas.

Legislação Citada: CDC, art. 14; CC, art. 945. Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1004144-65.2024.8.26.0161, Rel. Francisco Giaquinto, Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; j. 22.10.2025 ;

TJSP, Apelação Cível nº 1002225-81.2024.8.26.0374, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j. 19.11.2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, alegando a autora ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, mediante o qual estelionatário, passando-se por funcionário do banco, induziu-a a seguir instruções que culminaram na contratação de empréstimo no valor de R\$ 4.220,55 e posterior transferência via PIX no montante de R\$ 4.763,00 para conta vinculada à intermediadora Pay4Fun.

A r. sentença de fls. 274/278, cujo relatório adoto, julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de culpa exclusiva da autora, afastando a responsabilidade das réas e condenando a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, com exigibilidade suspensa pela gratuidade da justiça.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido, sem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preliminares.

Em suas razões recursais, a apelante busca reformar a sentença para obter a nulidade contratual e reparação material e moral por falha na prestação do serviço com o condão de lhe causar abalo moral indenizável.

Contrarrazões às fls. 291/299 e 300/311.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade das instituições bancárias por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora, bem como à definição da existência e extensão dos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

Em atenção aos argumentos recursais, o recurso comporta parcial provimento.

Na espécie, a recorrente foi abordada por terceiro que, passando-se por funcionário do Banco Bradesco, informou-lhe falsamente a existência de pontos acumulados para resgate em dinheiro, condicionando a liberação à observância de determinadas instruções. Induzida pelo estelionatário, a autora acabou por contratar um empréstimo no valor de R\$ 4.220,55 e, em seguida, realizar transferência via PIX, no montante de R\$ 4.763,00, destinada a conta de titularidade desconhecida, mantida junto à instituição intermediadora Pay4Fun.

Cumprido salientar que o Banco Bradesco não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da contratação do empréstimo impugnado pois veio aos autos o extrato da conta corrente da parte autora (fls. 228/261), no qual se observa que o empréstimo levado a efeito excepciona o comportamento regular da autora como correntista, o quê, aliado à transferência imediata da quantia para conta de terceiro, exigia do Bradesco maior cautela na verificação da regularidade das operações.

A ausência de prova de que a contratação foi cercada dos elementos garantidores da sua idoneidade bem como diligenciou o réu Bradesco com vista ao bloqueio para a confirmação necessária em razão imediata transferência de valor, revela falha na prestação do serviço, pois incumbia à instituição financeira adotar medidas eficazes para garantir a regularidade da operação.

Afinal, essa dinâmica verificada – contratação de empréstimo seguida de transferência via PIX para terceiro desconhecido – constitui padrão típico de fraude, circunstância que impunha ao banco a imediata suspensão ou bloqueio das transações para averiguação, em observância ao dever de segurança e à boa-fé objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e das diretrizes do Banco Central.

Diante dessa ausência de prova, o contrato é inexigível, não podendo gerar qualquer obrigação à consumidora.

Passando à análise da conduta do banco destinatário dos valores, o corréu Pay4Fun, verifica-se manifesta negligência no cumprimento das Resoluções do Banco Central nº 4.753/2019 e nº 96/2021, que impõem regras rigorosas para a abertura e manutenção de contas de pagamento, justamente para prevenir fraudes e

assegurar a rastreabilidade das operações.

É certo que trouxe ele aos autos os documentos de fls. 190/194, a revelarem forte indicativo de que as duas imagens representam a mesma pessoa, mas não veio ao feito prova da data da contratação da conta, nem extratos reveladores de que a conta esteve aberta por período de tempo considerável, ostentando movimentação regular de sorte que a inobservância de protocolos mais seguros para cadastro de clientes e movimentação das contas evidencia falha grave na prestação do serviço, pois permitiu que o estelionatário abrisse e mantivesse conta ativa, utilizada como instrumento para a prática do golpe.

Tais circunstância reforça a responsabilidade objetiva do destinatário do valor, nos termos do artigo 14 do CDC, porquanto a ausência de diligência na verificação cadastral e na adoção de mecanismos eficazes de monitoramento tornou possível o uso indevido da conta digital por fraudadores, vulnerando a segurança do sistema e contribuindo diretamente para o resultado danoso.

Portanto, não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta.

Além disso, há entendimento consolidado na 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*”.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da parte autora no caso em questão.

Como já considerado, a autora colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto do réu sendo, por isso, inverossímil a narrativa autoral de que não praticou a autora qualquer ato relacionado à fraude.

Assim, sua conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, sem se certificar da veracidade do contato, foi relevante também na concretização da transação, ainda que fosse dissonante de seu perfil de uso do serviço.

A doutrina e a jurisprudência admitem a culpa concorrente do consumidor quando sua conduta contribui para a ocorrência do dano, impondo a repartição proporcional do prejuízo (art. 945 do Código Civil).

Nesse contexto, sendo inexigível o contrato de empréstimo, diante da ausência de elementos que comprovem ter sido validamente contratado pela autora, impõe-se reconhecer que o prejuízo a ser repartido limita-se ao valor da transferência realizada via PIX, que totaliza R\$ 4.763,00.

A solução equitativa, à luz da culpa concorrente, é a divisão desse montante em partes iguais entre os envolvidos, atribuindo-se um terço para cada parte (autora, Banco Bradesco S.A. e Pay4Fun Instituição de Pagamento S.A.), de modo que cada um deverá suportar R\$ 1.587,66, recompondo cada réu o valor da cota parte referida.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos não ultrapassaram os limites do mero aborrecimento, não havendo demonstração de prejuízo extrapatrimonial relevante com liame causal estabelecido.

A jurisprudência desta Corte tem se posicionado no sentido de que, embora a fraude bancária configure falha na prestação do serviço, o reconhecimento do dano moral exige demonstração de repercussão efetiva na esfera íntima do consumidor, o que não se verifica de forma suficiente nos autos, sobretudo diante de sua participação ativa na fraude.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito, c.c. com reparatória de danos materiais e morais – Transação fraudulenta realizada na conta bancária da autora, após receber SMS supostamente enviado pelo Banco alertando sobre movimentação suspeita – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Recurso da autora. 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 após a autora realizar procedimentos "teste" para verificar a segurança da conta – O fraudador detinha dados bancários, cuja posse foi determinante para a perpetração e sucesso da fraude – Outrossim, as operações bancárias impugnadas fogem do perfil de transações da requerente, de modo que deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelo sistema antifraude do Banco réu – A autora, por sua vez, seguiu as instruções do golpista e, mesmo sem a garantia de que estava falando com um representante legítimo do banco, realizou por conta própria as transferências impugnadas – 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 configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1004144-65.2024.8.26.0161; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Parcial provimento. I. Caso em Exame Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Lais Cristina Amancio contra Nu Pagamentos S.A., alegando fraude em transações bancárias não reconhecidas. A autora foi induzida a realizar operações indesejadas por golpista se passando por preposto do demandado. Foram realizados empréstimos e transferências via Pix não anuídas. Pedido de reconhecimento da inexigibilidade das transações e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em aferir a responsabilidade do banco pela falha na segurança do serviço e a validade das transações realizadas,

bem como a culpa concorrente da consumidora. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade da instituição financeira é solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Cabe ao banco verificar a autenticidade das transações para evitar fraudes. 4. A documentação apresentada pelo banco não comprova a manifestação de vontade da autora na contratação dos empréstimos. A falha na segurança do serviço bancário é evidente, configurando fortuito interno. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Reconhecimento da culpa concorrente, com divisão dos danos materiais entre as partes. Redistribuição das custas processuais e honorários advocatícios. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. Reconhecimento da culpa concorrente da consumidora na concretização da fraude. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 7º, parágrafo único, 14, caput e §3º. Código de Processo Civil, art. 487, inc. I, art. 85, §11, art. 98, §3º, art. 1.026, §2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000266-95.2021.8.26.0369, Rel. Des. Eduardo Gesse, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2024. TJSP, Apelação Cível 1006828-10.2023.8.26.0189, Rel. Des. Rodolfo Cesar Milano, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002225-81.2024.8.26.0374; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Morro Agudo - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal.

Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Não se pode olvidar, ainda, de que a autora disparou toda a movimentação bancária indevida de *sponte própria*, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os ao recorrido.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe essa pretensão recursal de reparação.

Tendo em vista a sucumbência, que passa a ser recíproca, ficam as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 1/3 para cada.

Mantida a condenação da parte autora ao pagamento de honorários, conforme arbitrado em sentença, mantém-se suspensa essa exigência pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram. Os réus, cada qual, deverão pagar honorários advocatícios ao Patrono da apelante, arbitrados, por equidade, em R\$ 1.500,00.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para **declarar** inexigível o contrato celebrado com Banco Bradesco (nº 0000518265041) e **condenar** os réus, cada qual, ao pagamento à parte autora da quantia de R\$ 1.587,66, com correção monetária desde a data do fato e juros de mora desde a citação, com base no Art. 389, parágrafo único do Código Civil (alterado pela Lei 14.905/2024).

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**