



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000104284

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017761-53.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante SILVIO ROBERTO CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 47691 – Digital
APEL.N°: 1017761-53.2024.8.26.0562
COMARCA: Santos (6ª Vara Cível)
APTE : Silvio Roberto Cunha (autor)
APDO. : “Banco Bradesco S.A.” (réu)

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela suposta fraude da qual foi vítima, após receber ligação telefônica – “Golpe do falso funcionário” - Inviabilidade – Autor que voluntariamente contratou empréstimos e realizou transferências a partir de seu próprio dispositivo, mediante uso de credenciais pessoais (senha e token) – Valores que foram transferidos para outra conta de sua própria titularidade, sem posterior desvio a terceiros – Fato que descaracteriza o dano patrimonial efetivo, pressuposto da responsabilidade civil – Conduta que caracterizou fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, a romper o nexo de causalidade – Pleito de cancelamento dos empréstimos sem a devolução do capital (“status quo ante”) que configura, ademais, tentativa de enriquecimento sem causa (art. 884, CC) – Sentença de improcedência da ação mantida - Apelo do autor desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da r. sentença (fls. 434/440) que julgou improcedente a “ação declaratória de inexistência de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais e materiais”, de rito comum, ajuizada por Silvio Roberto Cunha em face de “Banco Bradesco S.A.”.

Sustenta o apelante, autor na mencionada ação, em síntese, que: a sentença divergiu do entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e do próprio Tribunal de Justiça de São Paulo, notadamente da Súmula 479 do STJ; a responsabilidade do banco réu é objetiva (art. 14 do CDC); a fraude só foi possível devido à manifesta falha em seu dever de segurança, que não detectou nem bloqueou transações totalmente atípicas ao seu perfil de consumo; a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois a engenharia social empregada pelos fraudadores explora a confiança do consumidor da instituição; é pessoa idosa (mais de 70 anos), consumidor hipervulnerável, o que exige do fornecedor um dever de cuidado e proteção redobrado, conforme o Estatuto do Idoso; houve falha na prestação do serviço também pela inércia do banco, que, mesmo após ser comunicado da fraude no mesmo dia dos fatos, não adotou medidas eficazes para mitigar os prejuízos; o sofrimento, a angústia, a insegurança e o abalo à sua subsistência, decorrentes da fraude e da subsequente cobrança indevida, ultrapassam o mero dissabor e configuram dano moral “in re ipsa”, passível de indenização; a sentença deve ser reformada, para julgar a ação totalmente procedente, declarando a

inexistência dos débitos, condenando o banco à reparação dos danos materiais e morais, e invertendo o ônus da sucumbência (fls. 444/458).

O recurso do autor não foi preparado, por ser beneficiário da justiça gratuita (fl. 39), havendo sido respondido pelo banco réu (fls. 463/466).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Relatou o autor, na inicial da ação, que no dia 2.7.2024 recebeu ligação de suposto funcionário do banco réu, a qual detinha suas informações pessoais e bancárias (fl. 2) e, sob o pretexto de “cancelar operações irregulares”, foi convencido a executar procedimentos por meio do aplicativo do banco réu (fls. 2).

Com dificuldades de realizar as ações solicitadas pelo “falso funcionário” foi pessoalmente até à agência bancária, ocasião em que obteve conhecimento de que foram realizados três empréstimos nos valores de R\$ 20.663,67, R\$ 2.700,00 e R\$ 21.368,11, totalizando R\$ R\$ 44.731,78, bem como três transferências via PIX, nos valores de R\$ 27.000,00, R\$ 24.600,00 e R\$ 2.800,00, totalizando R\$ 54.400,00, sem sua autorização (fl. 3).

Diante da negativa do banco réu em efetuar o cancelamento dos empréstimos aludidos e restituir os valores subtraídos, ajuizou a presente demanda, requerendo: o pagamento de R\$ 9.340,52, a título de danos materiais, somados ao valor de R\$ 12.000,00(doze mil reais), a título de danos morais (fl. 12).

2.2. Ainda que a ação verse sobre consumo e seja o autor hipossuficiente, inviável atribuir-se ao banco réu a responsabilidade pela suposta fraude noticiada na inicial, conhecida como “golpe do falso funcionário”.

Conforme se extrai da própria narrativa inicial (fls. 2/3) e dos documentos juntados (fls. 20, 179/221), o autor recebeu contato de um terceiro que se passava por funcionário do banco e, seguindo suas instruções, realizou voluntariamente as operações a partir de seu próprio aparelho celular, utilizando-se de suas credenciais pessoais, como senha e token de segurança.

Como bem destacado na sentença impugnada:

“(…) o autor admitiu que 'acabou procedendo com as ações requeridas para resolver a situação' (fls. 2), o que demonstra que não houve vazamento de dados do banco réu, mas sim o próprio autor foi quem forneceu dados sigilosos ao terceiro.

Não obstante, verifica-se que os PIXs realizados na data dos fatos, nos valores de R\$ 27.000,00, R\$ 24.600,00 e R\$ 2.800,00 foram transferidos para outra conta de titularidade do próprio autor (fls. 268), que confessou ter realizado as transações, havendo, portanto, utilização de sua senha, de natureza sigilosa.

Houve total ausência de cautela por parte do autor, pois resta evidente que estava seguindo instruções/orientações passadas por pessoa estranha.

As alegações do autor dão conta de que foi instruído a

realizar comandos pelo suposto golpista e os fez, sem nem ao menos buscar informações acerca da veracidade do anunciado na ligação/mensagem.

Há que se ressaltar, inclusive, que o autor não teve contato com a golpista pelos canais oficiais de comunicação da instituição requerida, mas sim por ligação telefônica de número desconhecido.

Por mais criteriosos que sejam os aparatos de segurança utilizados pelas instituições bancárias/financeiras, é notório o fato de que fraudes envolvendo transações financeiras como as que tratam os autos são comuns, o que demanda ainda mais cautela por parte daqueles que se utilizam de aparatos tecnológicos em suas relações jurídicas, pouco importando a finalidade.

Nada há nos autos nada a indicar ter havido falha na prestação de serviços ou nos mecanismos de segurança adotados pelo réu, ônus que cabia à reclamante se desincumbir (art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil)” (fls. 436/437).

A fraude noticiada, portanto, não pode ser classificada como fortuito interno, conceito que atrai a responsabilidade do banco nos termos da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, publicada no DJe de 1.8.2012:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original)

No presente caso, o evento danoso decorreu de um fortuito externo, caracterizado pela suposta ação de um terceiro estelionatário, somada à conduta do próprio consumidor que não se cercou das cautelas mínimas esperadas.

Ademais, corrobora a fragilidade da narrativa e a ausência de cautela o fato de o autor não ter juntado aos autos um boletim de ocorrência, providência mínima e esperada de quem se diz vítima de um crime de estelionato, tampouco “print” do número telefônico utilizado pelo terceiro na fraude, o que enfraquece a verossimilhança de suas alegações.

Portanto, não há como atribuir ao banco réu a responsabilidade pelo evento.

2.3. Além disso, a narrativa da inicial se mostra incompleta e contraditória, pois a prova dos autos revelou que os valores dos empréstimos foram direcionados a outra conta do próprio autor (fls. 156/157), fato este que descaracteriza a alegada “subtração” e sobre o qual não se produziu qualquer prova de posterior desvio a terceiros.

Este fato, por si só, descaracteriza a ocorrência de um dano patrimonial indenizável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Se os valores foram meramente movimentados entre contas pertencentes à mesma pessoa (fl. 268), não houve subtração, desfalque ou prejuízo. O patrimônio do autor, ao menos no que tange ao valor principal, permaneceu incólume.

Note-se, por outro lado, que o autor não formulou pedido de anulação ou resolução contratual com retorno ao “status quo ante”, mas sim o cancelamento dos contratos sem qualquer ônus ou devolução do produto do empréstimo (fl. 12).

Tal conformação viola a lógica civil elementar e conduz a inegável enriquecimento sem causa, vedado pelo art. 884 do Código Civil, pleito que não pode ser admitido.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor, mantendo a sentença impugnada (fls. 434/440).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado do banco réu (fls. 463/466), majoro, com apoio no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelo autor, de 10% (fl. 439) para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 66.072,30 (fl. 13), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator