



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000356111

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020178-76.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada IRISLANDIA DE SOUZA MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 20 de abril de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1020178-76.2025.8.26.0001

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Irislandia de Souza Martins

Comarca: São Paulo - Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Rodrigo de Azevedo Costa

Voto nº 6571

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Ação declaratória de inexigibilidade de débito. A parte autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que, passando-se por funcionários do banco, induziram-na a seguir procedimentos que permitiram o acesso remoto ao seu dispositivo móvel. Realizadas uma transferência via sistema PIX e a contratação de um empréstimo. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo, condenar a instituição financeira à restituição simples do valor transferido e ao pagamento de indenização por danos morais. Insurgência da parte ré.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil do banco frente aos danos sofridos pela consumidora devido a fraude, considerando a alegação de culpa exclusiva da consumidora e a defesa de fortuito externo pelo banco.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva nos termos da legislação consumerista e da jurisprudência sumulada. O banco possui o dever de garantir a segurança das transações e identificar movimentações que destoem significativamente do perfil de consumo do cliente. Os elementos dos autos demonstram que as operações impugnadas superaram expressivamente a média histórica de transações da consumidora, configurando falha no sistema de monitoramento antifraude da instituição bancária. Constata-se a ocorrência de culpa concorrente. A consumidora, ao receber contato telefônico de terceiros, atendeu a solicitações de procedimentos. A inexigibilidade do contrato de empréstimo deve ser mantida. Autorização para que a instituição financeira proceda à compensação do montante relativo ao empréstimo que foi efetivamente disponibilizado na conta da consumidora. A condenação por danos morais deve ser afastada. A participação ativa da consumidora no evento mitiga a responsabilidade exclusiva



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da instituição financeira. O infortúnio vivenciado decorreu circunstância que descaracteriza o dever de compensação por danos extrapatrimoniais.

IV. DISPOSITIVO:

Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S.A. contra a sentença (fls. 238/244) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com ressarcimento material e moral ajuizada por Irislandia de Souza Martins, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, confirmando a tutela de urgência conferida neste feito, resolvo o mérito, de modo a julgar procedente em parte o pedido inicial para: a) DECLARAR a inexigibilidade do empréstimo consignado nº 528767221, no valor total de R\$ 16.130,88, a ser pago em 96 parcelas de R\$ 168,03, confirmando a tutela de urgência anteriormente deferida, determinando que o banco se abstenha de realizar quaisquer descontos referentes a este contrato, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 10.000,00; b) CONDENAR o banco requerido ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.720,00 (dois mil, setecentos e vinte reais), referente ao PIX fraudulento, corrigido monetariamente desde o evento danoso e com juros de mora desde a citação; c) CONDENAR o banco requerido à restituição de todas as parcelas que foram ou vierem a ser descontadas da conta da autora referentes ao empréstimo fraudulento, devendo cada parcela ser corrigida monetariamente desde a data do respectivo desconto e acrescida de juros de mora de desde a citação, com as devidas compensações do valor efetivamente creditado em favor da autora (R\$ 7.113,49) e d) CONDENAR o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária desde a data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conquanto recíproca, a sucumbência vivenciada pelo requerido é manifestamente superior, razão pela qual o condeno ao pagamento das despesas processuais eventualmente suportadas pela parte requerente e a honorários sucumbenciais, ora fixados em R\$ 3.500,00 (por equidade).”

Inconformada, a instituição financeira interpôs recurso de apelação (fls. 248/261). Argumenta pela total ausência de responsabilidade civil, sustentando que os eventos danosos decorreram de culpa exclusiva da consumidora e de ato praticado por terceiros. O apelante afirma que as operações foram realizadas mediante o uso de credenciais pessoais, senhas intransferíveis e a partir do próprio dispositivo celular da cliente, o qual foi comprometido unicamente porque a autora clicou em links maliciosos e atendeu a solicitações de estelionatários fora do ambiente seguro do aplicativo bancário. A instituição defende que promove campanhas constantes de conscientização sobre fraudes e que não pode ser responsabilizada por eventos ocorridos fora das suas dependências virtuais, caracterizando a hipótese como fortuito externo. O banco alega a inexistência de nexo de causalidade entre os seus serviços e o dano experimentado, requerendo a reforma integral da sentença para que os pedidos sejam julgados totalmente improcedentes. Subsidiariamente, pleiteia o afastamento da condenação por danos morais, argumentando que a situação vivenciada não ultrapassou a esfera do mero aborrecimento e que não houve comprovação de lesão aos direitos da personalidade da autora.

A parte autora apresentou contrarrazões ao recurso de apelação, defendendo a manutenção integral da sentença (fls. 269/273).

Recurso tempestivo e preparo recolhido integralmente conforme certidão de fls. 275.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia central reside na análise da responsabilidade civil da instituição bancária frente aos danos suportados pela consumidora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros, mediante o uso de engenharia social e acesso remoto ao dispositivo móvel da cliente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A petição inicial narra que a consumidora recebeu uma ligação telefônica de um indivíduo que se apresentou como funcionário do setor de segurança do banco apelante. O interlocutor informou sobre supostas movimentações indevidas na conta corrente e orientou a cliente a realizar procedimentos no seu aparelho celular para bloquear as transações fictícias. Acreditando tratar-se de um contato legítimo da instituição financeira, a autora seguiu as instruções fornecidas pelo fraudador. Em decorrência dessa interação, os criminosos obtiveram controle remoto sobre o dispositivo móvel da consumidora e realizaram duas operações financeiras sem o seu consentimento. A primeira operação consistiu em uma transferência via sistema PIX no valor de R\$ 2.720,00 (dois mil setecentos e vinte reais) para a conta de um terceiro identificado como Vinicius Marques Queiroz. A segunda operação foi a contratação de um empréstimo consignado sob o número 528767221, programado para pagamento em 96 parcelas de R\$ 168,03, gerando uma dívida total de R\$ 16.130,88 (dezesesseis mil cento e trinta reais e oitenta e oito centavos). Desse montante contratado, o valor de R\$ 7.113,49 (sete mil cento e treze reais e quarenta e nove centavos) foi efetivamente creditado na conta da autora.

O juízo de primeiro grau proferiu sentença acolhendo em grande parte os pedidos da consumidora. A decisão reconheceu a falha na prestação dos serviços bancários, fundamentando que os fraudadores possuíam dados sigilosos que conferiram verossimilhança ao contato e que as operações financeiras fugiram completamente do padrão transacional da cliente, o que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição.

De início, cumpre esclarecer que a relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, caput, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Ao examinar a sentença proferida pelo juízo de origem, constata-se que a decisão acertou ao reconhecer que o banco não atuou com a diligência necessária e esperada na proteção do patrimônio da cliente. A análise do arcabouço probatório, especialmente os extratos bancários detalhados (fls. 22/26; 38/51; 174/184), revela que as operações realizadas pelos fraudadores destoavam em muito do perfil de consumo e do histórico transacional da apelada. A realização de transferências e a contratação de um empréstimo em valores que representavam dezenas de vezes a média mensal de movimentação da conta corrente constituem anomalias flagrantes. O sistema de monitoramento de riscos e prevenção a fraudes da instituição financeira apresentou falha evidente ao não identificar e bloquear cautelarmente essas transações atípicas.

E ainda como bem apontado na sentença (fls. 241): *“Ademais, os extratos bancários juntados aos autos demonstram inequivocamente que as operações fraudulentas destoaram completamente do perfil transacional da autora, representando valor 40,93 vezes superior à média de suas movimentações habituais. Esta discrepância deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco, que, todavia, não impediram as transações.”*

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: "(...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. 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. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira".

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

Entretanto, o reconhecimento da falha do Banco não implica, necessariamente, a exclusão de qualquer responsabilidade da consumidora.

A decisão originária imputou a responsabilidade integral pelo evento danoso à instituição financeira, desconsiderando a participação ativa e determinante da cliente na consumação da fraude. O cenário fático descrito pela própria autora revela que os criminosos obtiveram êxito em sua empreitada porque a consumidora atendeu a uma ligação telefônica e seguiu uma série de instruções fornecidas por um desconhecido, o que culminou na permissão de acesso remoto ao seu aparelho celular.

Forçoso constar que não há, nos autos, qualquer comprovação mínima que seja de que os golpistas estavam, de fato, em posse de dados sigilosos da parte autora, fato este que lhe incumbia ter provado, deixando de cumprir com seu ônus probatório. Nada faz suspeitar que o presente caso seja diferente de qualquer outro golpe da central de atendimento em que, em verdade, a própria vítima é quem confirma seus dados sensíveis ao golpista e, sob orientação do fraudador, age como agiu a autora, abrindo seu aplicativo do banco e segue o passo a passo informado pelo criminoso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A propósito da própria narrativa da petição inicial o seguinte (fls. 02):
"sentiu-se a Requerente confiante para dar início aos procedimentos indicados pelo então funcionário para blindar sua conta".

As instituições financeiras, incluindo o banco apelante, realizam campanhas públicas massivas e constantes alertando os seus clientes de que não solicitam senhas, não exigem a instalação de aplicativos de acesso remoto e não orientam a realização de transferências para cancelamento de transações suspeitas por meio de contatos telefônicos não iniciados pelo próprio consumidor.

A apelada, ao interagir com os fraudadores e executar procedimentos de segurança, violou o seu dever elementar de cautela na guarda de seus dados e na proteção do seu dispositivo pessoal.

Tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Diante desse contexto, o que se verifica de forma cristalina não é a culpa exclusiva do consumidor, tampouco a falha exclusiva da instituição financeira, mas a inegável configuração de culpa concorrente. Há um entrelaçamento de condutas negligentes que resultou no dano material. Por um lado, a consumidora falhou no seu dever de guarda e cuidado ao permitir a intrusão em seu dispositivo por meio de engenharia social. Por outro lado, o banco falhou na sua obrigação de monitoramento de perfil ao permitir que o sistema aprovasse transações financeiras completamente alheias ao histórico da cliente sem disparar os bloqueios preventivos aplicáveis. A concorrência de causas é a moldura jurídica que melhor reflete a realidade fática delineada nos autos.

O reconhecimento da culpa concorrente produz efeitos diretos e imediatos sobre as reparações postuladas. Em relação à contratação do empréstimo consignado, a declaração de inexigibilidade deve ser rigorosamente mantida. O negócio jurídico é nulo por absoluta ausência de consentimento autêntico da consumidora. Não havendo lastro negocial legítimo, a dívida gerada não pode subsistir contra a apelada. No entanto, a recomposição do estado anterior das partes, princípio basilar da nulidade dos negócios jurídicos, exige o retorno ao *status quo ante* de forma recíproca.

A autora reconhece expressamente na petição inicial que, do valor total



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do empréstimo fraudulento, a quantia de R\$ 7.113,49 (sete mil cento e treze reais e quarenta e nove centavos) foi efetivamente disponibilizada na sua conta bancária. Agindo de maneira correta, a consumidora providenciou o depósito judicial desse exato valor (fls. 117/119), demonstrando que não pretendeu se locupletar da quantia indevidamente creditada. Sendo o contrato declarado inexigível e reconhecida a culpa concorrente que mitigou a responsabilidade exclusiva do banco, é medida de inteira justiça e retidão processual facultar à instituição financeira a imediata compensação e o levantamento do valor que foi creditado na conta da autora e que atualmente se encontra depositado judicialmente à disposição deste juízo. A manutenção da inexigibilidade do débito condiciona-se à devolução do montante efetivamente disponibilizado pela casa bancária, evitando-se o enriquecimento ilícito da consumidora e garantindo o reequilíbrio patrimonial adequado.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por **danos morais**, justamente em face da ampla contribuição do requerente para com o evento danoso.

A propósito:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001870-69.2023.8.26.0483; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Venceslau - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

Além disso, não há indicativo de abalo aos direitos da personalidade, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meio de situação vexatória ou intimidativa. Não houve cobrança que causasse lesão à honra ou à imagem. Não houve inscrição do débito em órgão protetivo do consumidor. A situação não ultrapassou os dissabores cotidianos, inerente à vida moderna, que se agrega à concorrência do autor para o evento danoso, ao não adotar cautelas esperáveis de qualquer pessoa durante as transações.

Ressalte-se que, não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter gerado qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratemplos.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no Resp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Nestas condições, e ainda levando em consideração a contribuição ativa do autor para perpetração do golpe, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Portanto, a sentença apelada deve ser reformada neste capítulo específico para afastar integralmente a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, consolidando a divisão de responsabilidades inerente à culpa concorrente.

Em razão do provimento parcial do recurso e da consequente alteração do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

resultado da demanda, fica caracterizada a sucumbência recíproca, uma vez que a parte autora foi vitoriosa quanto à inexigibilidade do empréstimo e metade da restituição material, mas restou vencida no pedido de danos morais e na metade do dano material (pelo reconhecimento da culpa concorrente).

As custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 50% para cada parte. No tocante aos honorários advocatícios, fixo a verba em 10% sobre o valor do proveito econômico total da demanda, vedada a compensação.

Assim, o banco réu pagará honorários aos patronos da autora calculados em 10% sobre o valor do proveito econômico por ela obtido (soma do valor do empréstimo anulado e da metade da restituição do PIX). Por sua vez, a parte autora pagará honorários aos patronos do banco calculados em 10% sobre o valor da parcela em que foi vencida (valor pretendido de danos morais somado à metade do valor do PIX que deixou de receber).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reformar em parte a sentença de primeiro grau, nos exatos termos a seguir delineados: (i) reconhecer a configuração de culpa concorrente entre a consumidora e a instituição financeira na dinâmica dos eventos que culminaram na fraude bancária discutida nos autos. (ii) manter a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado sob o número 528767221, confirmando as restrições impostas em sede de tutela de urgência, porém, determinar a restituição ao estado anterior com a expressa faculdade concedida à instituição bancária de realizar a compensação do valor do empréstimo que foi efetivamente creditado na conta da autora. Fica desde já autorizado ao banco apelante promover o levantamento quantia que se encontra devidamente depositada em conta judicial vinculada a estes autos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extinguindo-se qualquer obrigação da autora quanto à restituição desse montante específico. (iii) afastar integralmente a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, tendo em vista a concorrência de culpas. Redistribuição da sucumbência nos termos da fundamentação.

RUI PORTO DIAS

Relator