



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078010**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020633-75.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELISABETE GRAMATICO, são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º: 1020633-75.2024.8.26.0001**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional de Santana (3ª Vara Cível)**

**Apelante: Elisabete Gramatico**

**Apelados: Banco Bradesco S/A e Banco Agibank S/A**

**Juiz(a): Carlos Alexandre Böttcher**

**Voto n.º 6.865**

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Autora que alega ter recebido uma primeira ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do réu Bradesco, com quem já mantinha relacionamento, que lhe teria indicado funcionário do outro corréu, Banco Agibank, para renegociar dívidas validamente contratadas com o Bradesco - Golpe que culminou na contratação de empréstimos com o Agibank, com creditamento dos valores na conta do Bradesco e posteriores transferências dos montantes, via pix, para terceiros desconhecidos - Demanda julgada improcedente - Apelo da parte autora.**

**PRELIMINARES EM CONTRARRAZÕES - ILEGITIMIDADE PASSIVA - Inocorrência - Relação jurídica contratual entre as partes que é incontroversa, sendo a discussão sobre efetiva responsabilidade da parte requerida matéria pertinente ao mérito.**

**LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO - Desnecessária a inclusão no polo passivo do terceiro beneficiário da fraude - Eventual restituição de valores que poderá ser buscada por ação autônoma - Preliminares rejeitadas.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude perpetrada por terceiros - Comprovada a excludente de responsabilidade dos bancos requeridos, pela quebra do nexó de causalidade - Requerente que, embora idosa, possui qualificação profissional como técnica contábil, não havendo hipervulnerabilidade no caso - Consumidor que recebeu proposta dos falsários para que as dívidas havidas com o corréu Banco Bradesco fossem renegociadas por outra instituição, o corréu Agibank - Contato que partiu dos falsários - Incontroverso que a autora, recebendo ligação de terceiros e sem se certificar da procedência dos contatos telefônicos, enviou aos golpistas fotografias de seu rosto e outros dados que permitiram a validação das contratações com o Agibank,**

**via biometria facial - Hipótese em que não é possível atribuir a qualquer dos bancos requeridos o ônus da ausência de observância ao perfil de comportamento bancário do consumidor, já que a autora era cliente do banco que não celebrou os contratos, havendo novo relacionamento iniciado no banco que concedeu os empréstimos - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e do terceiro - Sentença de improcedência mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 693/699, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cc. indenização por danos materiais e morais movida por Elisabete Gramatico em face de Banco Bradesco S/A e Banco Agibank S/A, condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 702/714), sustentando, em síntese, que foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, no entanto, os criminosos que se passaram por agentes dos bancos requeridos estavam em posse de seus dados pessoais e de seu histórico de empréstimos. Através de falsa promessa de renegociação dos débitos pretéritos, enviou sua fotografia aos fraudadores, o que culminou na celebração dos falsos empréstimos e posteriores transferências. Aponta falha na prestação do serviço bancário, pois o fraudador tinha acesso a dados sigilosos e que deveriam permanecer sob a exclusiva guarda dos apelados, os sistemas informatizados não possuem a segurança necessária para celebrar as transações e tampouco foi observado o perfil do consumidor. Assim, insiste na pretensão declaratória de inexistência dos contratos, na devolução em dobro dos valores descontados indevidamente de sua conta, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, bem como na indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com preliminares de impugnação à gratuidade, denúncia da lide e ilegitimidade passiva (fls. 719/749).

### **É o relatório.**

2. Rejeito, desde logo, a impugnação à gratuidade deferida à requerente, feita em contrarrazões pelo corréu Agibank, porque não logrou impugnar as específicas circunstâncias do caso, devendo prevalecer a presunção de veracidade da declaração de insuficiência de recursos feita pela pessoa natural.

### **ILEGITIMIDADE PASSIVA**

Rejeito a alegação de ilegitimidade passiva, tendo em vista a inegável e incontroversa existência de relação jurídica contratual entre as partes, sendo a discussão sobre efetiva responsabilidade da parte requerida matéria pertinente ao mérito.

Com efeito, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque: *“Se o autor indicar para figurar como réu no processo pessoa diversa daquela que, segundo a descrição fática por ele mesmo feita, participa da relação substancial, estará configurada a ilegitimidade passiva. Mas, se houver identidade entre o réu e a pessoa que, segundo o autor, deve suportar os efeitos da sentença, por figurar na relação substancial controvertida, ele será parte legítima. Se no curso do processo se apurar que o réu não participa da situação material descrita na inicial, o pedido será julgado improcedente. Em outras palavras, a legitimidade é aferida com base no direito substancial afirmado pelo autor, não na sua efetiva existência. Se o réu negar a condição de devedor ou se impugnar a titularidade do crédito pelo autor, surge questão de mérito no processo. A defesa é direta e tem natureza substancial: o réu impugna o fato constitutivo do direito do autor, tal como afirmado na inicial. Discute-se sobre a real existência do crédito pretendido pelo autor.”*

**(BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. São Paulo: Malheiros, 2006, pp. 280-281, grifo nosso).**

### **DENUNCIÇÃO DA LIDE**

Por fim, não há litisconsórcio passivo necessário entre o banco réu e o terceiro beneficiário das transações decorrentes da fraude, porque a hipótese dos autos não se enquadra nas hipóteses previstas no artigo 114, do Código de Processo Civil, que disciplina o litisconsórcio necessário, e estabelece que *“O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes".*

No caso dos autos, apesar de a destinatária dos valores ter, em tese, se beneficiado da fraude discutida nestes autos, sua inclusão no polo passivo desta lide não tem previsão legal e é desnecessária, podendo o réu buscar eventual restituição das quantias a que vier a ser condenado em via de regresso, por meio de ação autônoma.

Superadas as preliminares, o recurso da requerente não merece provimento.

Narra a autora, na petição inicial, ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, em 29/03/2023, quando terceiros, se passando por funcionário do corréu Bradesco, munido de informações pessoais e sigilosas inclusive quanto a seu histórico de empréstimos, entrou em contato telefônico, oferecendo renegociação de empréstimos que efetivamente contratou com o Bradesco, de quem também era correntista.

Diz que, no mesmo dia, outras pessoas que se identificaram como funcionários do Agibank entraram em contato telefônico, enviaram *link* contendo orientação para que a requerente tirasse uma foto de seu rosto (*selfie*) e encaminhasse foto de seu RG, sob a falsa promessa de renegociação dos débitos com o corréu Bradesco.

Assim, nega a celebração dos seguintes contratos com o Banco Agibank:

- Empréstimo consignado n.º 1507184845, no valor de R\$ 18.005,77, com pagamento em 84 parcelas de R\$ 419,84;
- Empréstimo pessoal n.º 1507174135, no valor de R\$ 5.360,62 e pagamento em 24 parcelas de R\$ 696,13; e
- Cartão de crédito consignado (RCC) n.º 1507178164, no valor de R\$ 3.764,69 e pagamento em 84 parcelas de R\$ 116,25.

Em seguida, os criminosos teriam efetuado as seguintes transações:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Pagamento de título à JPG Gestão Empresarial Ltda., no valor de R\$ 10.000,00;
- PIX de R\$ 2.000,00 à JPG Gestão Empresarial Ltda.;
- PIX de R\$ 1.500,00 a jpgempresarial@gmail.com JPG Gestão Empresarial Ltda.;
- PIX de R\$ 1.683,37 jpgempresarial@gmail.com JPG Gestão Empresarial Ltda.; e
- PIX de R\$ 2.872,40 para JMN Soluções Financeiras Ltda.

Assim, requer a declaração de inexistência dos negócios jurídicos, a devolução em dobro das quantias ilegalmente descontadas, vencidas e vincendas, e indenização por danos morais.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, daí o apelo.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do

consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelos réus.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a 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"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade dos requeridos.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, vez que recebeu contatos por telefone, acreditando se tratar de funcionário do Banco Bradesco, onde mantém conta corrente, e, após, de outras pessoas que se passaram por funcionários do correú Agibank, o que culminou nas contratações fraudulentas ora *sub judice*.

Entretanto, no específico caso, verifica-se a culpa exclusiva da autora e dos terceiros, a afastar a responsabilidade civil dos bancos requeridos no caso.

A autora admite que enviou *selfies* e fotografia de seu documento aos terceiros desconhecidos, através de *link* que lhe foi disponibilizado pelos terceiros.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou minimamente, eis que confirma que recebeu contatos dos supostos bancos, descurando-se da cautela básica de que partisse dela o contato com os canais oficiais dos bancos requeridos.

Ao aceitar o contato partindo de terceiros, evidentemente não se certificou de que os atendimentos partiam de números oficiais dos requeridos.

Ademais, o número de contato pelo aplicativo de mensagens *Whatsapp* em nada se assemelha aos dos correús.

Certo que nem sempre haverá rompimento do nexos causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para situação fática, a análise do rompimento do nexos causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

Porém, no caso dos autos, embora a autora seja idosa e aposentada, qualifica-se como técnica em contabilidade, portanto, tem algum conhecimento técnico que lhe possibilitaria identificar, minimamente, a prática de golpes com utilização de engenharia social cuja dinâmica já é amplamente divulgada e conhecida.

E embora alegue que os falsários já possuíam suas informações bancárias quanto aos empréstimos do Banco Bradesco, não há mínimo indício nesse sentido nos autos.

Ainda que se autorizasse concluir que os terceiros já estavam munidos dessas informações, fato é que o histórico de empréstimos consignados também se encontra na base de dados do INSS. Desse modo, ainda que se presumisse que os golpistas sabiam da existência dos empréstimos com o Bradesco, isso, por si só, não evidencia a falha nos sistemas informatizados desse banco.

Soma-se a isso outra circunstância específica do caso em tela, onde tampouco há como imputar aos requeridos a responsabilidade pela análise do perfil de consumo da requerente.

Quanto ao padrão de comportamento bancário da requerente, verifica-se que possui longa lista de empréstimos com pagamento mediante desconto em benefício previdenciário (fls. 142/156), portanto, a contratação de novos empréstimos não destoaria do perfil da requerente.

O corréu Bradesco, com quem a requerente já mantinha relacionamento, nada poderia fazer para evitar a contratação dos empréstimos celebrados com o Agibank.

Além disso, os empréstimos foram contratados em banco com o qual não havia relacionamento anterior, havendo abertura de nova conta corrente em nome da requerente para tanto.

Assim, também ao réu Agibank não é possível imputar a responsabilidade pela análise do histórico de comportamento da parte quanto à conta corrente, que afinal fora recém contratada.

Quanto a ele, cabia certificar-se de que a contratação era feita mediante aceite partindo da autora, o que de fato ocorreu com a biometria facial, técnica vastamente utilizada para contratações desta natureza, como comprovado nos autos.

Com efeito, não lhe era possível identificar a fraude, já que a parte requerente enviou fotografias capturadas aparentemente no mesmo dia, mas em momentos diferentes, para cada uma das transações impugnadas, de modo que realmente não havia como suspeitar inclusive da validação biométrica (fls. 248/325).

A alegação da requerente de que os números de telefone de onde partiram os aceites não lhe pertenciam não afasta a validação do aceite aos contratos que partiu de reconhecimento biométrico válido.

Chama atenção, ainda, que embora a fraude tenha ocorrido em março/2023, a demanda tenha sido ajuizada mais de um ano depois, apenas em 13/06/2024, o que também foge ao usual nesse tipo de negócio, já que fraudes nesta natureza são facilmente perceptíveis a partir do momento em que as supostas dívidas renegociadas não somem do histórico.

Não bastasse, embora reclamando da fraude sofrida no final de março, a requerente, em maio daquele ano, portanto dois meses depois, compareceu pessoalmente na agência bancária do Agibank, para contratação de novo produto, dessa vez um cartão nas funções crédito e débito (fls. 326/331).

Por tudo isso, no específico caso dos autos, resta afastado o nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e os prejuízos sofridos pela requerente, não havendo os requisitos da responsabilidade civil no caso, pois o caso é mesmo de culpa exclusiva do consumidor e dos terceiros.

Assim, fica mantida a improcedência da demanda.

Majora-se a verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 15% sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**