



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000324631**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027528-55.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUCY MARIA FERRAZ BIESEMEYER.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso adesivo da autora e deram provimento ao recurso de apelação do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 12 de abril de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 39008

Apelação nº 1027528-55.2025.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante (a): Banco Bradesco S/A

Apelado (a): Lucy Maria Ferraz Biesemeyer

Juiz (a): Mayra Callegari Gomes de Almeida

*Apelação. Bancário. Ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral. Recurso adesivo da autora interposto no mesmo corpo das contrarrazões. Vício formal. Art. 997, §2º, do CPC. Recurso adesivo não conhecido. Mérito da apelação. Fraude bancária. Golpe de engenharia social. Operações realizadas mediante informações fornecidas pela própria correntista. Ausência de falha na prestação do serviço. Inexistência de prova de desvio do perfil transacional ou de acesso indevido aos dados por culpa da instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro caracterizada. Excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, I e II, do CDC. Nexo causal rompido. Improcedência dos pedidos iniciais. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do réu provido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 311/317, que, na ação de restituição de valores c/c dano moral proposta por Lucy Maria Ferraz Biesemeyer contra Banco Bradesco S.A., possui o seguinte dispositivo:

*“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos e extinto processo, nos moldes do artigo 487, I, do Código de Processo Civil para DECLARAR a inexistência das operações bancárias indicadas na inicial com a inexigibilidade dos débitos decorrentes; CONDENAR a parte ré na restituição dos valores indevidamente descontados da autora, bem como dos valores indevidamente transferidos para conta de terceiro fraudador, no limite da diferença entre os valores transferidos e os valores depositados em sua conta em razão dos contratos de empréstimo que ora foram declarados inexistentes, tudo corrigido monetariamente desde cada desconto/transferência, acrescidos de juros de mora desde a citação.*

*A atualização monetária, até 29/08/2024 se dará pelos índices constantes da tabela prática TJ/SP; os juros moratórios serão de 1% ao mês até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, em consonância com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei n° 14.905/2024, a correção monetária se dará pelo IPCA-E (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os juros moratórios de acordo com a taxa legal (art. 406, §§ 1º, 2º e 3º do Código Civil e Resolução CMN n. 5.171/2024).*

*Em atenção ao disposto no artigo 85, §14, parte final, do Código de Processo Civil, fixo os honorários devidos aos advogados atuantes no feito, a serem divididos na proporção de 50%*

*aos da parte autora e 50% aos da parte ré, em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, corrigidos monetariamente, a contar da data da publicação desta sentença, e acrescidos de juros de mora a partir do trânsito em julgado desta decisão, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.*

*Observe-se a necessidade de suspensão da exigibilidade das verbas sucumbenciais relativamente à parte sucumbente a quem foram deferidos os benefícios da assistência judiciária gratuita. P.I.C.”*

Inconformado, o Banco Bradesco apela alegando, em síntese, a inexistência de falha na prestação dos serviços. Diz que as operações impugnadas foram realizadas mediante uso regular de senha, token e demais credenciais pessoais da autora, por meio de dispositivo móvel reconhecido. Sustenta que a fraude ocorreu em razão de conduta da própria autora, que forneceu dados e seguiu orientações de terceiros, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente da responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Argumenta que não há dever legal ou contratual de monitoramento do perfil transacional do consumidor, tratando-se de faculdade da instituição financeira. Afirma ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado, bem como inexistência de ilicitude, dolo ou culpa. Acrescenta, ainda, que não restaram comprovados danos morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, para julgar improcedente a demanda ou, subsidiariamente, reconhecer a culpa concorrente da autora (fls. 321/336).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e preparado (fls. 337/338).

Contrarrazões apresentadas, pugnando pela manutenção integral da sentença. Na mesma peça processual, a autora apresentou apelação adesiva, pugnando pela condenação do réu ao pagamento de danos morais e repetição dobrada do indébito, além da redistribuição do ônus sucumbencial com a majoração da honorária do seu patrono (fls. 357/364).

É o relatório.

A parte autora alegou na petição inicial que, sendo pessoa idosa e aposentada, foi vítima de fraude bancária ocorrida em 25/04/2025, consistente na contratação de três empréstimos em seu nome, sem autorização, nos valores de R\$ 4.000,00, R\$ 980,91 e R\$ 2.400,00, bem como na realização de transferências bancárias, mediante golpe de engenharia social, nos valores de R\$ 6.400,00 e R\$ 1.000,00. Disse que os fraudadores se passaram por funcionários da instituição financeira, induzindo-a à realização das operações. Afirmou que buscou solução administrativa junto ao banco, inclusive mediante apresentação de relatório de segurança, sem sucesso. Sustentou falha na prestação dos serviços bancários. Requereu a declaração de inexistência das operações, a restituição dos valores indevidamente descontados e transferidos, indenização por danos morais e condenação do réu ao pagamento das verbas sucumbenciais (fls. 1/13).

O réu alegou em sua contestação que não houve



falha na prestação dos serviços, sustentando que as operações foram realizadas mediante utilização regular das credenciais pessoais da autora, com validação por senha e token, inexistindo qualquer defeito no sistema bancário. Ressaltou culpa exclusiva da autora ou de terceiro, bem como fortuito externo, aptos a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Sustentou ausência de nexo causal, inexistência de danos morais indenizáveis e improcedência dos pedidos formulados. Requereu a revogação da tutela de urgência e a improcedência da ação (fls. 46/71).

Pois bem.

De início, deixo de conhecer do recurso adesivo apresentado pela autora, por existência de vício formal, porque foi interposto de forma incorreta, já que apresentado na mesma peça das contrarrazões (fls. 267/297), o que não se admite por desrespeito ao previsto no art. 997, §2<sup>a</sup>, do CPC.

A respeito do assunto, pertinente a referência feita no Código de Processo Civil Comentado (Nelson Nery Júnior e Rosa Maria Andrade Nery - Ed. R.T., 17<sup>a</sup> Edição, ebook, comentários ao artigo 997), no seguinte sentido:

*“7. Forma de interposição. Deve obedecer à forma exigida pela lei para a interposição do recurso pela via principal. Tem de ser interposto por petição acompanhada das razões de recurso, não se*

*admitindo a interposição do recurso adesivo junto com as contrarrazões do recurso da parte contrária.”*

Neste sentido, já decidiu este Tribunal de Justiça:

*EMBARGOS DECLARATÓRIOS – Alegação de omissão pela não apreciação do recurso adesivo – Omissão caracterizada – Embargos providos - Apelação adesiva apresentada no mesmo corpo da petição de contrarrazões – O recurso adesivo deve ser interposto em peça apartada das contrarrazões, ainda que no mesmo prazo, sob pena de não conhecimento – Artigo 997, § 2º, do CPC - Vício formal – Embargos de declaração acolhidos e recurso adesivo de apelação não conhecido.*

*(Embargos de Declaração Cível 1002910-72.2016.8.26.0664; Relator (a): Mônica de Carvalho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2019; Data de Registro: 01/10/2019)*

*CONSÓRCIO. Ação de rescisão contratual cumulada com indenização por locupletamento ilícito e perdas e danos e reconvenção julgadas improcedentes. Contrarrazões e recurso adesivo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*veiculados em peça única pelos réus. Não conhecimento do recurso adesivo, uma vez não observado o disposto no artigo 997, § 2º, do Código de Processo Civil. Apelo da autora. Preparo incidente sobre o valor atualizado da causa. Insuficiência da complementação do preparo. Deserção configurada. Recursos não conhecidos. (Apelação Cível 1003350-32.2017.8.26.0309; Relator (a): JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2019; Data de Registro: 30/04/2019)*

Superada essa questão, a r. sentença apelada, respeitada a convicção do juízo de piso, deve ser alterada.

De início, não se ignora que o Código de Defesa do Consumidor se aplica aos contratos bancários. A Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, é enfática: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A aplicação do mencionado Código, todavia, não significa conceder tudo o que o consumidor pretende, como se não houvesse contrato, outras leis aplicáveis à espécie e entendimento jurisprudencial uniformizado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cumprido destacar que a inversão do ônus da prova não é automática e é medida excepcional, necessitando do preenchimento dos requisitos da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso, diante dos fatos e documentos existentes nos autos. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp n. 2.206.840/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/10/2023, DJe de 5/10/2023).

Incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude, tendo sido realizados três empréstimos (R\$ 4.000,00, R\$ 980,91 e R\$ 2.400,00) e posteriores transferências da conta bancária mantida no réu (R\$ 6.400,00 e R\$ 1.000,00).

Contudo, pela leitura dos fatos relatados não se vislumbra falha na prestação de serviço pelo réu, porque a autora passou os seus dados bancários para os meliantes, permitindo a realização das transações questionadas, consoante relatado por ela (fls. 21):

**Histórico do BO**

---

**1ª Edição criada 28/04/2025 13:45 por Integração DE - DELEGACIA ELETRONICA**

Descrição ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida por contato telefônico. Em 25/05/25 pp recebi ligação telefônica identificada da minha agência BRADESCO. Comunicaram que estava ocorrendo uma tentativa de Empréstimos Consignados de \$4.000,00 e de \$2.400,00, ambos parcelados. Colheram algumas informações bancárias para que fosse BLOQUEADA essa fraude e liberado o ESTORNO. Feito isso, após algum tempo, retornaram ligação informando que a fraude foi contida e que eu fizesse uma transferência do valor total , \$6.400,00, para MARIO EDSON DE ANDRADE CHAVANTE. Efetivada a transferência sacaram o valor total. J Nesse BO junto Docs. que comprovam os fatos.

Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada pelo Declarante e as informações nele constantes são de sua exclusiva responsabilidade.

Ademais, não há nenhuma prova de que as transações fogem do perfil de consumo ou de que os fraudadores tiveram acesso aos dados da autora por culpa do réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Realça-se que tal perfil deve ser analisado de forma ampla, com informações sobre diversas movimentações financeiras (cartões de crédito, débito, conta corrente, poupança, outras aplicações etc.). Destaca-se que dos extratos bancários juntados pelo réu se constata que a autora já tinha outrora realizado empréstimo de valor superior aos questionados, assim como transferências de valores similares (fls. 208, 209, 210, 212, 214, 222 e outras).

Soma-se a isso, ainda, que exigir que o réu capture como fraudulentas transações como a dos autos, que não são de elevado valor, impediria a utilização desse tipo de serviço pela sociedade, inviabilizando a realização de milhares de transações diariamente.

No mais, a responsabilidade pela guarda e pelo uso correto de cartões, senhas e, por simetria, aplicativo bancário é, exclusivamente, do titular.

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça, em hipóteses semelhantes:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO MAGNÉTICO. FORNECIMENTO PELO CORRENTISTA. UTILIZAÇÃO INDEVIDA POR TERCEIROS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. DANOS MORAIS, INEXISTÊNCIA. REEXAME DO*

*CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS.  
INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA  
SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.*

*1. "Conforme precedentes desta Corte, em relação ao uso do serviço de conta-corrente fornecido pelas instituições bancárias, cabe ao correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso. Não pode ceder o cartão a quem quer que seja, muito menos fornecer sua senha a terceiros. Ao agir dessa forma, passa a assumir os riscos de sua conduta, que contribui, à toda evidência, para que seja vítima de fraudadores e estelionatários" (RESP 602680/BA, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, DJU de 16.11.2004; RESP 417835/AL, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, DJU de 19.8.2002).*

*[...]*

*4. Agravo interno a que se nega provimento.*

*(AgInt no REsp n. 2.009.646/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 24/10/2022, DJe de 3/11/2022).*

E a respeito da responsabilidade do consumidor, no tocante ao golpe da falsa central de atendimento, já decidiu esta C. Câmara:

*Apelação. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos materiais e morais. Prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central de atendimento. Correntista não atuou com as cautelas necessárias, o que possibilitou a realização das transações questionadas. Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Pagamento de indenização por danos materiais e morais. Inadmissibilidade. Sentença de improcedência mantida. Aplicação do §11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido.  
(Apelação Cível 1114123-82.2023.8.26.0100; desta relatoria: 37ª Câmara de Direito Privado; j. 17/06/2024).*

Como se vê, no caso dos autos, não houve participação da instituição financeira com relação aos fatos alegados, de modo que ela não pode ser responsabilizada, já que não praticou nenhum ato ilícito a justificar os pedidos iniciais. Incidem, no caso, as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, o recurso adesivo da autora não deve ser conhecido e, de outro lado, o recurso de apelação do réu deve ser



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provido, para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa (vc= R\$ 24.780,91 – fls. 13), observada a gratuidade.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por não conhecer do recurso adesivo da autora e dar provimento ao recurso de apelação do réu.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*