



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000142252

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034121-49.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ROBERTO DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso, com determinação, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 42799

APELAÇÃO Nº: 1034121-49.2024.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

JUIZ: RICARDO CUNHA DE PAULA

APTE.: BANCO BRADESCO S/A

APDO.: ROBERTO DE MELO

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE METADE DOS EMPRÉSTIMOS IMPUGNADOS.

CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO – apelado que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do apelante, com informação sobre a conta mantida na instituição financeira – apelado que, enganado, forneceu *token* para suposto crédito do INSS – engenharia social – bloqueio preventivo da conta que deveria ter sido implementado – desvio de perfil – falha na prestação de serviços do apelante – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de débitos, que poderia ser na integralidade, mas o apelado se conformou quanto ao ponto.

RESTITUIÇÃO INTEGRAL DOS VALORES EMPRESTADOS – não cabimento – valores repassados a terceiro, ao menos na maior parte, para consumação da fraude – eventual saldo remanescente do empréstimo creditado, a ser apurado em cumprimento de sentença, com restituição ao apelante, na mesma proporção em que declarada a inexigibilidade – insurgência recursal acolhida para esta finalidade.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*Vistos. Roberto de Melo ajuizou demanda pelo procedimento comum em face de BANCO BRADESCO S.A.. Pleiteou a concessão de gratuidade judicial para si. Aduziu que (a) recebeu ligação de pessoa que se identificou como preposta da requerida; (b) o interlocutor informou que havia valor, referente ao benefício do INSS, a ser depositado em conta; (c) seguindo as recomendações do interlocutor, informou "tokens" que lhes eram enviados; (d) empréstimos pessoais e transferências foram realizadas com o uso das informações; (e) constatou que foi vítima de uma fraude; (f) solicitou o bloqueio da conta; (g) os empréstimos pessoais e transferências estavam em desacordo com o perfil do consumidor; (h) o golpe só foi realizado em razão de falha na prestação de serviços bancários pela parte requerida; (i) o golpe é um fortuito interno; (j) sofreu prejuízos materiais; (l) sofreu danos morais. Requereu (a) a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 58.162,75, e morais; e (b) a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às operações realizadas. Juntou documentos (fls. 11/82). Foi concedido o benefício da justiça gratuita à parte autora e foi deferido o pedido de antecipação dos efeitos da tutela (fls. 149/150). A parte requerida contestou. Preliminarmente, arguiu ilegitimidade de parte. No mérito, afirmou que (a) inexistente nexo de causalidade entre o serviço bancário prestado e os prejuízos sofridos pela parte autora; (b) a parte autora teria sido vítima de um golpe praticado por terceiros; (c) a parte autora teria agido de modo pouco cauteloso, seguindo recomendações de interlocutor que se dizia preposto da parte requerida, em contato por canal não oficial, sem averiguar a sua autenticidade, em desacordo com as recomendações de segurança; (d) as operações foram realizadas com informação de "token"; (e) as operações não estavam em desacordo com o perfil do consumidor; (f) a parte autora não teria comprovado o sofrimento de danos morais. Requereu o acolhimento da preliminar ou a improcedência do pedido. Juntou documentos (fls. 129/321). Sobreveio réplica (fls. 327/328)”.*

A demanda foi julgada parcialmente procedente para declarar inexigível a metade dos empréstimos impugnados (R\$ 29.081,37), restituindo-se ao requerente os valores eventualmente já descontados, acrescidos de correção monetária e juros legais de mora a partir de cada desconto realizado, a serem liquidados mediante mero cálculo do credor. A sucumbência foi considerada recíproca, pelo que se determinou que cada parte arcasse com metade das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o proveito econômico, observada a mesma proporção e a gratuidade da justiça concedida ao autor.

O réu interpôs recurso de apelação (fls. 344/374). Alegou, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, mas culpa exclusiva do autor. O valor creditado a título de empréstimo no total de R\$ 58.162,75 deve ser restituído ou compensado, haja vista que o autor disponibilizou informações sigilosas para concretização do golpe. Os contratos foram regularmente formalizados, mediante a inserção de senha e de chave de segurança. A contestação das operações pelo autor foi tardia. Não foi possível o estorno da conta do beneficiário dos valores. Não há obrigação contratual de aferição de desvio de perfil do correntista. Não há nexo causal com os danos sofridos. Requeveu a improcedência da ação e prequestionou a matéria. Pelo que expôs, pediu o provimento do recurso para os fins especificados.

Em resposta (fls. 382/385), o autor basicamente defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e o preparo foi recolhido.

Dessa forma, o recurso comporta conhecimento. Não obstante – adianta-se –, admite parcial provimento.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado

quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as alegações constantes da exordial e operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade do apelado ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que as operações foram mesmo fraudulentas.

Restou incontroverso que, no dia 24/05/2024, o apelado recebeu ligação telefônica de pessoa que dizia ser funcionária do banco apelante, tendo informado que teria um valor para liberar em sua conta. A circunstância fez com que acreditasse que estava realmente tratando com uma funcionária do banco. Em 07/05/2024, percebeu que o app do banco estava bloqueado. Após, recebeu nova ligação sendo informado acerca do bloqueio da conta.

O apelado registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários do apelado antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de links direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, o apelado sustentou que a suposta funcionária do banco apelante sabia da existência da conta mantida junto ao apelante. Ele foi induzido a fornecer dados para viabilizar suposto crédito do INSS em conta. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter acesso aos números da senha do apelado.

Claramente o apelado acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro. O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva do apelado ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelante ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 479 do 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”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados.

Como anotado acima, a despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio preventivo de conta e cartão de crédito, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos

contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

No caso, cinco empréstimos fraudulentos foram efetuados no prazo de 15 dias e tão logo o valor era liberado em conta, transferência de vultosos valores era realizados. Valores até mesmo incompatíveis com o tipo de movimentação da conta. Trata-se da operações fraudulentas por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelante, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelado pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, houve claro desvio de perfil do apelado, caracterizado pela sequência de operações em valores discrepantes do uso regular da conta. Ao não confirmar a higidez das operações, antes de autorizar a realização deles, o apelante contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Poderia ser na integralidade, mas o apelado não se insurgiu quanto ao ponto.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE

CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas

transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Em um único tópico o apelo é acolhido.

O pedido de devolução do valor integral não tem cabimento, pois dele aparentemente não se beneficiou o apelado, ao menos na maior parte.

Com efeito, corolário lógico do reconhecimento de que se tratava de contratos fraudulentos é que as partes retornem ao *status quo ante*, e para tanto, uma vez declarado inexigível metade do valor total dos empréstimos, creditado ao apelado, eventual valor remanescente não repassado ao terceiro deve ser devolvido ao banco, respeitada a mesma proporção, admitida a compensação, para que não haja enriquecimento sem causa do consumidor. A apuração se dará em cumprimento de sentença. É o que fica determinado.

O acolhimento mínimo das razões do apelante não modifica a condenação na sucumbência, ante a falha do serviço prestado, circunstância que deu causa ao ajuizamento da ação.

Em suma, o recurso é parcialmente provido para o fim de admitir a restituição de metade de eventual saldo remanescente do valor emprestado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao autor, mediante compensação.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso, com determinação.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator