



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000111170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037452-69.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA JOSÉ DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso da ré e julgaram prejudicado o recurso da autora.V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 61154
APEL.Nº: 1037452-69.2024.8.26.0007
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : BANCO BRADESCO S/A
APTE. : MARIA JOSÉ DA SILVA
APDOS. : OS MESMOS
JUIZ : DANIELLA CARLA RUSSO GRECO DE LEMOS

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INCORREÇÃO DA R. SENTENÇA.

RECURSO DO BANCO RÉU - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – INOCORRÊNCIA – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – LEGITIMIDADE DA CASA DE VALORES RECORRENTE PARA RESPONDER PELO OCORRIDO QUE RESULTOU CONFIGURADA NOS AUTOS – PRELIMINAR REPELIDA.

“GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO” - ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PROMOVIDOS A PARTIR DE CONTA MANTIDA PELA AUTORA, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR AS MOVIMENTAÇÕES DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA PELO EVENTO NARRADO NOS AUTOS - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA – RECURSO DO BANCO PROVIDO, PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA.

Tratam os autos de Recursos de Apelação interpostos contra R. Sentença que vem encartada a fls. 305/323, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação Declaratória de Inexistência de Débito, c. c. Reparação por Danos Materiais e Morais proposta por **MARIA JOSÉ DA SILVA contra Banco Bradesco SA** o que se deu para o específico fim de: ***“DECLARAR a inexigibilidade das transações bancárias descritas na inicial – empréstimos pessoais de fls. 48/50 e transferências/PIX na proporção de 50% do total dos prejuízos, permanecendo a autora responsável pela quitação da outra metade pela ocorrência da culpa concorrente e CONDENAR o banco réu, a título de danos materiais, ao pagamento da quantia de R\$ 3.705,22 (metade da diferença entre os valores transferidos e os empréstimos fraudulentos), além da devolução de metade dos valores já descontados a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos, quantias estas a serem devidamente atualizada desde o efetivo desembolso pela tabela do E. Tribunal de Justiça, sendo que a partir do dia 28.08.2024, observando os critérios ditados pelo direito intertemporal (Lei nº 14.905/2024) a correção monetária será calculada pelo IPCA-IBGE; e acrescida de juros legais devidos desde a citação, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil e do Recurso Especial nº 1.795.982/SP (Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21.08.2024). E, em consequência JULGO EXTINTO o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas despendidas (art. 86, CPC). Fixo os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Todavia, aplico o art. 12, da Lei nº 1060/50 combinado com o art. 98, § 3º, do CPC e suspendo a exigibilidade da cobrança da verba sucumbencial em relação à parte autora, por ser beneficiária da Justiça Gratuita.”***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformado com os limites definidos pela R. Sentença prolatada, dela recorre o banco, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 328/338, para tanto sustentando que o Juízo não deu adequado tratamento a questão como vem estampada nos autos, assim procedendo na busca de ter por reformado o posicionamento adotado, para tanto levantando sob a forma de preliminar aspecto relativo a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da relação, isso porque dos fatos narrados, bem se depreende que a culpa pelo ocorrido deve ser atribuída com exclusividade a consumidora, bem como a terceiros fraudadores, inexistindo qualquer indício de que o banco tenha agido com descaso, muito menos com abuso na hipótese que se tem em desate, motivo pelo qual se bateu para que seja declarado extinto o processo, o que deverá se dar sem resolução do mérito, em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil em vigor.

Quanto a questão de fundo, caso superada a preliminar arguida, sustenta que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau, uma vez que não resultou configurada sua responsabilidade pelo evento narrado por meio do todo processado, pois inexistem elementos que comprovem quaisquer irregularidades na movimentação da conta bancária mantida pela autora, salientando e ressaltando o fato de que as operações desenvolvidas se deram por culpa tanto de terceiro, quanto da própria demandante, haja vista que as tais transações foram promovidas mediante utilização da senha pessoal de exclusiva utilização da autora, o que permite ter presente questão que configura verdadeira excludente de ilicitude, circunstâncias essas que se mostram suficientemente fortes e capazes de afastar a condenação que foi a ela indevidamente imposta, motivo pelo qual pediu pelo mais amplo acolhimento de seus reclamos, o que deve implicar na consequente reforma da R. Sentença que coloca sob ataque, na busca de ter por julgada totalmente improcedente a demanda, com a consequente aplicação dos ônus decorrentes da sucumbência, agora com exclusividade a demandante, pleiteando no mais, ainda que de forma alternativa, pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

redução da verba de compensação, porque, a seu ver, definida de forma indevida, injustificada, e excessiva.

Por outro lado, e igualmente insatisfeito com os limites da R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo ativo do entendimento de 1º Grau, conforme dão conta suas razões que vem encartadas a fls. 345/357, para tanto buscando a modificação do entendimento de 1º Grau, uma vez que as transações questionadas se mostram completamente distantes do seu “perfil de consumo”, enquanto pessoa septuagenária, notadamente porque realizadas em curto período de tempo, o que deveria ter implicado no imediato bloqueio da conta bancária pelo recorrido. Diante de tal realidade, sustenta que deve ser julgada totalmente procedente a demanda, com a efetiva declaração da inexistência dos contratos de empréstimo questionados, além da natural restituição da totalidade dos valores que foram transferidos mediante utilização do sistema “PIX”, com a consequente imposição de condenação em desfavor do recorrido, ao pagamento de compensação por danos morais, da ordem de R\$ 17.500,00, como forma de se atingir a mais plena e integral compensação dos danos suportados, daí o porquê de pedir pelo acolhimento de seus reclamos.

Processados o recurso, vieram a seguir aos autos as devidas contrarrazões (fls. 362/366, e 368/380), momento em que os litigantes se bateram pela manutenção da R. Sentença hostilizada, naturalmente naquilo em que esta foi favorável a seus interesses, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado pela instituição financeira ré deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto dos autos, resultando prejudicado, por outro lado, o inconformismo nos moldes em que deduzidos pela autora em apelo como por ela manejado.

Partindo da singela introdução acima apresentada, e no que diz respeito a preliminar pela qual sustenta o banco recorrente questão relativa a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da relação, o que se tem nos exatos limites em que foi por ele arguida, é de se ter em mente que não prospera a prejudicial assim apresentada a desate, uma vez que a autora foi vítima, ao menos em tese, do que se convencionou denominar de “golpe da falsa central”, este que envolveu transações em conta corrente de sua titularidade, daí porque não se possa reconhecer como de adequada a preliminar nos moldes em que suscitada.

Superado esse aspecto preambular, e mais especificamente no que toca a matéria de mérito em si considerada, e conforme se verifica por meio do todo processado, de rigor ter como certo que o conjunto encartado ao feito permite concluir que a autora, repita-se, ao menos em teoria, foi vítima do comumente denominado “golpe da falsa central de atendimento”, este aplicado por terceiros fraudadores que, através de ligação telefônica, aplicaram “golpe”, este que, segundo relato constante da inicial, indica que: **No dia 24/09/2024, por volta de 10h30min/10h40min, a Autora recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do Banco Bradesco, perguntando se ela havia autorizado um empréstimo solicitado em sua conta de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**” (fls. 02), aspecto que permitiu aos estelionatários acesso a conta mantida pela demandante junto ao banco demandado, acesso este que implicou na contratação de empréstimos seguidos de transferência de valores, atingindo assim efetiva movimentação indevida, ao menos em tese, da conta bancária de titularidade da ocupante

do polo ativo da relação instaurada.

Diante do quanto exposto, imperativo reconhecer que a relação jurídica de direito material que deu causa a lide em debate, em verdade se traduza em típica relação de consumo, relação esta que deve ser sempre apreciada à luz das disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, e que tem por verdadeiro escopo a proteção de relação envolvendo desiguais, para tanto concedendo real dinamismo ao Magistrado na prestação jurisdicional, de modo a assegurar efetiva igualdade no tratamento despendido as partes em conflito.

No entanto, o fato de ser aplicável o teor do Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor, no caso consumidora, tenha que obrigatoriamente ter razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça, e com exclusividade aquele que, no caso, ocupa a posição de consumidor, seja este de bens, seja de serviços.

Assim, diante da realidade noticiada, de rigor afirmar que inexistiu qualquer participação do estabelecimento bancário nas movimentações bancárias que foram desenvolvidas pela autora, estas que implicaram na entrega, de forma totalmente voluntária, dos dados bancários que culminaram na transferência do numerário em questão, o que se deu em benefício, em tese, de terceiros estelionatários, e sem qualquer participação do banco apelante. Assim, forçoso reconhecer que a autora deixou de adotar as cautelas mínimas necessárias para evitar prática que implicou nas movimentações financeiras agora questionadas, uma vez que inexistente nos autos qualquer indício de que, no episódio em desate, se tenha demonstrada qualquer responsabilidade da casa de valores demandada.

Assim, ao contrário do quanto alegado pela demandante, não se registrou a ocorrência do denominado “fortuito interno”, uma vez que o banco demandado não contou com qualquer participação no evento como colocado em discussão, aspecto este que, por caracterizar verdadeiro “fortuito externo”, afasta a incidência da aplicação da Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, esta que assim indica: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Nesse sentido, é caso de se conferir, o que se tem em reforço do quanto já indicado, ementas selecionadas que a seguir transcrevo: **“Direito do consumidor. Apelação. Golpe da falsa central. Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco réu. Recurso provido. I. Caso em exame Autor recebeu notificação de suposta compra via SMS contendo link. Ligação de criminosos que se identificaram como funcionários do banco e orientaram-no a clicar no link, que baixou o aplicativo "Anydesk", como suposta medida de segurança, revelando dados bancários aos golpistas. Efetivado contratado empréstimo consignado e transferência Pix a terceiro que o autor desconhece. Sentença de parcial procedência que declarou nulo o contrato e condenou o réu à devolução do valor da parcela descontada indevidamente. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste na insurgência do banco réu, ora apelante, que sustenta não ter ocorrido falha na prestação dos serviços bancários, já que o autor concorreu com a ação dos criminosos. Descaracterização do fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor. Pleiteia pela reforma da sentença vergastada. III. Razões de decidir Não há prova de falha na prestação de serviços, uma vez que o golpe foi realizado por terceiros utilizando técnicas de "phishing" e sem envolvimento direto da instituição financeira. Não há evidências de que os dados do autor foram obtidos por criminosos por meio de vazamento de informações**

internas do banco. O autor agiu com excessiva falta de cautela ao clicar no link e baixar aplicativo que forneceu seus dados bancários aos criminosos. Houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. IV. Dispositivo e tese Recurso provido, reformada a sentença para julgar improcedente a pretensão do autor. Tese de julgamento: "A inexistência de elementos que comprovem o vazamento de dados sigilosos por parte do banco aos criminosos, aliado à excessiva falta de cautela do consumidor, afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira." Dispositivos relevantes citados: CDC, artigos 14, §3º, inciso II. Jurisprudências relevantes citadas: TJSP, Apelação Cível 1001430-91.2022.8.26.0650, Relator Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 26/09/2024; TJSP, Apelação Cível 1008409-04.2022.8.26.0510, Relator Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 30/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Relator José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023." (TJSP; Apelação Cível 1181046 -90.2023.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA - AUTORA - CONTATO - VIA MENSAGEM "SMS" DE SUPOSTA COMPRA COM TERCEIRO QUE SE PASSOU POR PREPOSTO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - OBJETIVO - CONFIRMAÇÃO DE TRANSAÇÃO - AUTORA - ADOÇÃO DAS CONDUTAS ORIENTADAS PELO FALSÁRIO - INSTALAÇÃO DE APLICATIVO ("RUSTDESK") NO APARELHO CELULAR - FATO - PERMISSÃO DE ACESSO REMOTO - AUTORA - ATO - IMPLICAÇÃO - CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - AUTORA - UTILIZAÇÃO DE CANAL NÃO OFICIAL - NÃO

CONFERÊNCIA DA MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA OU CONTATO COM O RÉU PARA CONFIRMAR AS MEDIDAS - CULPA EXCLUSIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, DO CDC - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA. APELO DO RÉU PROVIDO E DA AUTORA PREJUDICADO.” (TJSP; Apelação Cível 1009837-54.2023.8.26.0229; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024)

“BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Golpe da "falsa central" – Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com o telefone informado – Suposto funcionário que instruiu o autor a instalar o aplicativo "Rustdesk" no celular, bem como a digitar a senha no aplicativo do banco e a informar as demais credenciais de acesso – Contratação de empréstimo, realização de operações de PIX, além de compras na modalidade crédito – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas e franqueia acesso remoto às funcionalidades do celular – Tese referente ao perfil do correntista – Rejeitada – Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Ausência de nexo de causalidade – Indenizações indevidas – Precedentes da Corte e da Câmara – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11).” (TJSP; Apelação Cível 1000479-20.2023.8.26.0341; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 07/03/2024; Data de Registro: 07/03/2024)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral – Golpe da falsa central de atendimento – Instalação do aplicativo AnyDesk no aparelho celular (software que fornece acesso remoto a dispositivos eletrônicos), a mando de golpista, culminando com a realização de transações bancárias fraudulentas - Sentença de parcial procedência – Determinação de restituição dos valores subtraídos da conta - Apelação dos autores – Dano moral incorrente - Honorários arbitrados em quantia condizente com os critérios perenizados no art. 85, § 2º, do CPC - Sentença mantida - Recurso não provido.”
(TJSP; Apelação Cível 1048376-80.2022.8.26.0114; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

Diante dos elementos colacionados, e sempre tendo como norte o quanto toca aos recursos como intentados, agora examinando de forma ainda mais minuciosa o conjunto encartado ao todo processado, com real facilidade se verifica que a R. Sentença combatida não analisou corretamente as questões suscitadas pelos litigantes, motivo pelo qual se pode concluir que os reclamos constantes das razões de apelo apresentados pela casa de valores ré estão a merecer guarida por parte desta Turma Julgadora, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como proferida no feito ser alvo de integral reforma, o que se dá de sorte a que seja julgada improcedente a ação, o que implica na condenação da autora a suportar o adimplemento de custas e despesas processuais decorrentes da sucumbência, bem como dos Honorários Advocatícios devidos aos Procuradores do banco demandado, estes que ficam mantidos em 20% sobre o valor atribuído a causa, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, e §§s, do Código de Processo Civil hoje em vigor, ainda que observada a gratuidade que foi a ela concedida na tramitação do feito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, depois de repelida a preliminar arguida, é caso de se dar provimento ao Apelo da casa bancária ré, para no mais se reconhecer prejudicado o recurso da autora, para tanto observados os exatos limites do Voto.

Simões de Vergueiro

Relator