



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140489

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038257-89.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ROSEMARY DE ALMEIDA FARIAS CERNEV.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58063
APEL. Nº 1038257-89.2024.8.26.0405
COMARCA: OSASCO
APTE.: BANCO BRADESCO S.A.
APDO.: ROSEMARY DE ALMEIDA FARIAS CERNEV

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Autora que, após receber ligação e mensagens de supostos funcionários da casa bancária requerida, realizou um série de operações, sob o pretexto de “salvaguardar valores de benefícios previdenciários oriundos de aposentadoria e pensão por morte” - Transações que fugiram ao perfil da autora – Culpa concorrente, mas em maior extensão da casa bancária - Falha evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Reconhecimento como indevidas as transações questionadas que se impõe - Dano moral não caracterizado – Autora teve parcela de culpa por todo o imbróglio discutido judicialmente – Sentença parcialmente reforma – Sucumbência recíproca – Recurso provido, em parte, nos termos da fundamentação.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e inexistência de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada por Rosemary de Almeida Farias Cernev contra Banco Bradesco S.A., que, pela r. sentença de fls. 300/307, proferida pelo d. magistrado ANTONIO MARCELO CUNZOLO RIMOLA, foi julgada procedente, em parte, para: a) *reconhecer como indevidas as transferências, saques e empréstimos não reconhecidos entre 12 e 14 de novembro de 2022, relacionados às fls. 4/5, com devolução simples e acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do TJSP a contar do desembolso, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; b) indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, quantia a ser atualizada monetariamente pela Tabela do TJSP, a partir desta condenação (STJ - Súmula 362), acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao*

mês a contar da citação (CC, artigos 405 e 406; CTN, artigo 161, caput e § 1º), com espeque no artigo 487, inciso I, do Estatuto Processual Civil, combinado como os demais dispositivos supracitados. Em razão da mínima sucumbência da autora, condenou a instituição requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, apelou a instituição financeira pugnando pela improcedência da ação, ao fundamento de que as transações questionadas foram realizadas de forma regular, dentro dos padrões de segurança e através do dispositivo móvel da autora, com inserção de sua senha e código de segurança, configurando a excludente da responsabilidade que se pretende impor à instituição requerida. Afirma, lado outro, que, na pior das hipóteses, seria caso de culpa concorrente e que não há dano moral passível de reparação pecuniária, ou, ainda, que o valor reparatório fixado em primeiro grau representa quantia excessiva e que desdobra dos contornos da lide.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

Narra a autora que é cliente da instituição financeira. Afirma que, no dia 12.11.2024, recebeu uma ligação do número 4002-0022, identificado como sendo canal oficial “Fone Fácil” da instituição requerida, indicando a realização de movimentações “suspeitas” em sua conta corrente. Diz que a ligação foi conduzida por suposta funcionária do banco. Na sequência, recebeu contatos via whatsapp, que reforçou a existência de prática de possível fraude em sua conta. Aduz que os golpistas a identificaram pelo nome, número de CPF, endereço, nomes de familiares e outras informações de uso exclusivo da banco, reforçando a confiança de que realmente falava com algum representante da instituição requerida, levando-a a seguir as orientações que lhe foram repassadas. Alega que, em razão dos argumentos persuasivos, os golpistas a induziram a realizar uma série de operações bancárias, sob o pretexto de “salvaguardar valores de

benefícios previdenciários oriundos de aposentadoria e pensão por morte”, totalizando um prejuízo de R\$130.648,43.

De outra banda, o banco, em sua defesa, afirmou não ter qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial. Diz que foi a própria autora a culpada pelo evento danoso, ao seguir os procedimentos ditados pelos estelionatários, restando configurada a excludente de responsabilidade objetiva (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Ora, como é cediço reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em caso de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Todavia, se por um lado é certo que as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fraudes, nos termos da referida Súmula, também é certo que, na hipótese dos autos, a autora, diante da própria narrativa da inicial, contribuiu para a ocorrência do delito.

A autora deixou de tomar as cautelas necessárias, mas também não se pode imputar a ela a culpa exclusiva pelo ocorrido, visto que foi enganada por “supostos” funcionários do banco, com domínio de seus dados pessoais que estavam em poder da instituição financeira requerida.

Houve falhas na prestação do serviço prestado pelo banco, porque, embora as movimentações questionadas tenham sido realizadas em razão de a autora ter seguido as orientações dos estelionatários, ocorreram diante das potenciais vulnerabilidades do sistema bancário, que permitiram o acesso às informações sigilosas da correntista, além de não ter se precavido quando notou que as movimentações realizadas não respeitavam os padrões de normalidade da cliente. Poderia o banco, diante das transações suspeitas realizadas em três dias consecutivos e de valores consideráveis, ter atuado preventivamente, obstando-as, até a devida checagem. Não o fez, entretanto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, tem-se, da situação retratada que, não obstante a autora tenha sido negligente em seguir as orientações dos falsários, contribuindo para o evento danoso, maior foi a falha da casa bancária na prestação dos seus serviços, e, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor o reconhecimento como indevidas as transferências, saques e empréstimos questionados, relacionados às fls. 4/5, com devolução dos valores e acréscidos dos consectários de estilo.

Todavia, não obstante a lamentável a situação vivenciada pela autora, os eventuais danos de ordem moral a ela causados não podem ser imputados ao banco.

Embora o requerido tenha falhado no monitoramento das transações bancárias, que fugiram ao perfil da autora, não deu causa diretamente ao prejuízo moral que a autora diz ter experimentado, tendo sido igualmente vítima neste aspecto.

Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou a autora, não há prova do efetivo abalo à sua imagem à honra, sem deixar de lado que, ainda que induzida pelos meliantes, a autora teve parcela de culpa por todo o imbróglio que teve com a instituição requerida.

Em casos análogos, julgados desta E. 23ª Câmara de D. Privado: “Apelação – Ação de indenização por danos morais e devolução de valores – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento parcial – Autor que recebeu ligação de terceiros que o induziram a realizar transferências via PIX – Transferência realizada que destoava do perfil do correntista – Autor que é correntista do banco há 20 anos, o que indica o conhecimento da casa bancária da rotina financeira do cliente – Falha evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Restituição do valor que se impõe – Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado – Danos morais – Não ocorrência – Danos que não são presumidos na espécie, conforme entendimento consolidado desta C. Câmara – Transtornos e aborrecimentos que decorreram não só da falha do sistema de segurança da instituição

financeira, mas também de culpa concorrente do autor - Sentença parcialmente reformada – Ônus sucumbenciais ajustados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apel. 1010624-06.2024.8.26.0405, Rel. Des. Jorge Tosta, j. 15.11.2025).

“APELAÇÃO. DIREITO RESPONSABILIDADE RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: CIVIL. CIVIL. Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos.” (Apel. 1002731-05.2024.8.26.0456, Rel^a Des^a Cláudia Sarmento Moteleone, j. 1º/10/2025).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Sentença de parcial procedência - Golpe da falsa central de atendimento - Empréstimo não reconhecido pelo autor - Demonstração de responsabilidade por falha de segurança da casa bancária - Autor que fora induzido a erro, procedendo à transferência da quantia emprestada a terceiros - Culpa concorrente do autor e da ré - Há que incidir, assim, na hipótese, o disposto no art. 945 do CC - Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante a ré - Determinada a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor, de forma dobrada, conforme entendimento fixado no julgamento do EA-REsp 676608/RS - Danos morais, todavia, não configurados - Conduta do autor que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos - Sentença reformada neste ponto - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apel. 1000988-05.2024.8.26.0538, Rel^a Des^a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lígia Araújo Bisogni, j. 17.09.2025).

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso, nos termos da fundamentação. Em razão da recíproca sucumbência, condeno cada parte a arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios para o(s) procurador(es) da parte contrária, cabendo à parte autora pagar 10% sobre a pretensão não atendida (R\$ 20.000,00 a título de dano moral) e o requerido 10% sobre o valor atualizado da condenação, vedada a compensação.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora