



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224612

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040018-88.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AFONSO RODRIGUES CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1040018-88.2024.8.26.0007

Comarca: São Paulo

Juiz(a) da causa: Juliana Nobre Correia

Apelante: AFONSO RODRIGUES CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado(a): BANCO BRADESCO S/A.

Voto nº 5272.

EMENTA: Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c ressarcimento de valores e danos morais. Fraude bancária na modalidade "falsa central de atendimento" contra idoso aposentado hipervulnerável. Operações atípicas e sucessivas no mesmo dia - PIX de R\$ 9.998,00, empréstimo fraudulento de R\$ 25.572,00 e compra no cartão de R\$ 1.529,54 - , destoantes do perfil modesto com consumos regulares inferiores a R\$ 200,00. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC c/c Súmula 479/STJ. Falha na prestação do serviço por ausência de monitoramento e bloqueio automático. Inexigibilidade do empréstimo com restituição integral dos valores cobrados e dos valores referentes ao PIX e cartão. Culpa concorrente do autor pelo fornecimento voluntário de senha que afasta danos morais. Provimento parcial ao recurso. Inversão da sucumbência com condenação do banco em custas e honorários de 15% sobre o valor da condenação.

Trata-se de apelação interposta por Afonso Rodrigues Carvalho em face da sentença proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com ressarcimento de valores e indenização por danos morais, ajuizada contra o Banco Bradesco S.A.

Litigam as partes sobre a responsabilidade civil do banco por fraude perpetrada na modalidade "falsa central de atendimento", sofrida pelo autor, aposentado idoso, a qual resultou em operações não autorizadas consistentes em dois PIX no valor de R\$ 4.999,00 cada, contratação fraudulenta de empréstimo no montante de R\$ 25.572,00 (com imediata transferência de R\$ 19.860,00 via PIX) e compra no cartão de crédito de R\$ 1.529,54, totalizando prejuízo de R\$ 37.099,54. Postula o apelante a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição integral

dos danos materiais e indenização por danos morais, sob o fundamento de falha na detecção de transações atípicas ao seu perfil de consumidor, em violação à Resolução BCB nº 147/2021 e à Súmula 479 do STJ.

O d. juízo *a quo* julgou improcedente o pedido, rejeitando as preliminares de ilegitimidade passiva e ausência de interesse de agir. No mérito, afastou a responsabilidade da instituição financeira ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima – decorrente do fornecimento voluntário de senha pessoal e intransferível – e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, considerando que as transações ocorreram anteriormente a qualquer comunicação de fraude e que os mecanismos de segurança bancários permaneceram íntegros. Destacou precedente análogo do Tribunal de Justiça de São Paulo e condenou o autor ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade em razão da justiça gratuita deferida.

Em razões da apelação, o autor requer a reforma integral da sentença, reiterando o descumprimento reiterado de liminar concedida em agravo de instrumento que determinou a suspensão dos descontos do empréstimo fraudulento. Sustenta a atipicidade manifesta das operações ao seu perfil financeiro modesto, compatíveis com proventos de R\$ 4.116,44, em violação à Resolução BCB nº 147/2021, à Súmula 479 do STJ e à Lei Geral de Proteção de Dados. Postula a responsabilização objetiva do banco por falha no dever de bloqueio de suspeitas, a restituição integral dos valores indevidamente descontados e indenização por danos morais em razão da angústia financeira decorrente do comprometimento de sua subsistência.

O banco recorrido defende a manutenção integral da sentença por seus próprios fundamentos, reiterando a culpa exclusiva da vítima pelo repasse voluntário de sua senha pessoal aos golpistas e o caráter de fortuito externo da fraude, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Assevera que as transações foram realizadas antes de qualquer comunicação formal de irregularidade, sem demonstração de falha nos serviços bancários ou apresentação de provas novas pelo

recorrente, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ a casos de engenharia social externa. Requer, ao final, o desprovimento do recurso.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 47.099,54.

Feito este relato, passo à análise do recurso.

A controvérsia cinge-se à fraude bancária sofrida por consumidor idoso hipervulnerável, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", na qual o autor, ludibriado por interlocutor que se passou por atendente, forneceu voluntariamente dados pessoais e senha a terceiro desconhecido, ensejando imediata sequência de transações notoriamente atípicas - dois PIX de R\$ 4.999,00 cada (total de R\$ 9.998,00), contratação fraudulenta de empréstimo no valor de R\$ 25.572,00 com transferência imediata de R\$ 19.860,00 e compra no cartão de crédito de R\$ 1.529,54 - , montante absolutamente destoante do histórico de consumo modesto do apelante, aposentado com proventos mensais de R\$ 4.116,44, fato incontroverso nos autos que, por si só, impunha à instituição financeira o dever de segurança reforçado, com monitoramento e bloqueio automático de movimentações suspeitas, nos termos da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor combinado com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, caracterizando fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária e defeito na prestação do serviço, independentemente da autenticação por senha ou *token* - mecanismos que não eximem o fornecedor do ônus de impedir desvios evidentes do perfil do correntista.

Nessa conjuntura, impunha-se à ré o dever de segurança inerente à prestação adequada do serviço, com monitoramento proativo e bloqueio automático de operações suspeitas, providências crescentemente exigidas pela jurisprudência pátria como mecanismos antifraude essenciais. Revela-se insustentável a alegação de inexistência de obrigação legal ou contratual de análise de perfil transacional, à luz da consolidação jurisprudencial que obriga as instituições financeiras a implementar ferramentas de inteligência para identificar e impedir movimentações destoantes do padrão do correntista, sob pena de configuração de defeito qualitativo na prestação do serviço.

Tal falha evidencia-se de maneira cabal no caso concreto, caracterizada pelo nítido descompasso entre os valores movimentados ilicitamente e o histórico financeiro do autor, o qual registra rotina de proventos regulares, faturas de cartão de crédito nitidamente baixas (fls. 43/44 e 52/64) e movimentações bancárias que raramente ultrapassam R\$ 200,00 por operação, limitando-se regularmente a compras e pagamentos diários entre R\$ 50,00 e R\$ 80,00 em mercados, farmácias e contas de consumo (fls. 36/42). Por outro lado, as operações sucessivas e exorbitantes realizadas no mesmo dia - dois PIX de R\$ 4.999,00 cada (total R\$ 9.998,00), contratação de empréstimo de R\$ 25.572,00 com transferência imediata de R\$ 19.860,00 e compra no cartão de R\$ 1.529,54 - , direcionadas a destinatários sem histórico prévio e sob modalidades estranhas ao perfil do autor, deveriam ter ativado de imediato os protocolos de segurança bancários.

Ainda que o autor não tenha agido com a cautela devida, concorrendo para o dano ao fornecer dados e senha em golpe amplamente conhecido - conduta que justifica eventual reconhecimento de culpa concorrente - , tal omissão não se configura como exclusiva nem suficiente para romper o nexo de causalidade quanto aos danos materiais.

Com efeito, o banco somente estaria eximido da responsabilidade objetiva pela reparação integral se, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o ilícito houvesse decorrido de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor. O que emerge dos autos, todavia, é uma **falha compartilhada** entre: 1) o autor, por ter confiado na falsa central; 2) os terceiros golpistas; e 3) o Banco Bradesco S.A., que poderia e deveria ter monitorado e bloqueado as transações nitidamente destoantes do padrão de consumo do correntista.

Uma vez que o banco falhou em ativar protocolos preventivos diante da atipicidade gritante das transações, responde objetivamente pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor combinado com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, impondo-se reformar a improcedência da lide para declarar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 25.572,00, com a consequente devolução de todos os valores já descontados e abstenção de novas cobranças, determinar a restituição integral dos valores referentes aos PIX de R\$ 9.998,00 e à compra no cartão de R\$ 1.529,54 (total R\$ 11.527,54), sem que prosperem as teses de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, pois o evento danoso decorre diretamente da esfera de risco inerente ao serviço bancário.

No entanto, quanto aos danos morais pleiteados, mantém-se a improcedência do pleito, porquanto a parcela de culpa do autor na facilitação do acesso fraudulento - ao confiar e fornecer credenciais sem verificação mínima - configura contribuição relevante por parte dele mesmo para o abalo sofrido, tornando o ilícito possível, em parte, por sua própria conduta, de modo que o episódio não ultrapassa o patamar de mero dissabor cotidiano, afastando a configuração de dano extrapatrimonial indenizável.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto e do que mais dos autos consta, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença nos seguintes termos:

a) Declarar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento de R\$ 25.572,00, determinando que o Banco Bradesco S.A. restitua ao autor todos os descontos já efetuados e abstenha-se de novas cobranças, com incidência de correção monetária desde o efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), e de juros de mora desde o evento danoso, isso é, desde cada desconto indevido (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ);

b) Condenar o réu à restituição integral dos valores referentes aos dois PIX de R\$ 4.999,00 cada (total R\$ 9.998,00) e à compra no cartão de R\$ 1.529,54



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(total R\$ 11.527,54), em dinheiro, com os mesmos consectários legais do item "a");

c) Manter a improcedência do pedido de danos morais.

No tocante aos consectários legais, a Lei nº 14.905/2024 alterou os artigos 389 e 406 do Código Civil, estabelecendo que, a partir de sua entrada em vigor, a correção monetária, na ausência de convenção ou previsão legal específica, deve ser calculada pelo IPCA, e os juros de mora devem observar a taxa legal, que corresponde à Taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária. Em relação ao período anterior à entrada em vigor da nova legislação, a aplicação da SELIC já era reconhecida pela jurisprudência consolidada, com base em recurso repetitivo (REsp 1.795.982/SP e REsp 2.070.287/SP), e nesse sentido deve ser aplicada a referida taxa SELIC sobre o valor devido, sem cumulação com outros índices de correção.

Tendo em vista a inversão da sucumbência, afasto a condenação do autor ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

Assim, por ter sucumbido em maior parte de seu pleito, condeno a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono do autor em 15% sobre o valor da condenação.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica