



Registro: 2026.0000317616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040381-75.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DERNIVAL FERREIRA SOARES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1040381-75.2024.8.26.0007

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera

Apelante: Dernival Ferreira Soares

Apelado: Banco do Bradesco S/A

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Alessander Marcondes França Ramos

Voto nº 5.435

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento sofrido pelo autor – R. sentença de improcedência – Inconformismo do autor – DEFERIMENTO DA GRATUIDADE DE JUSTIÇA AO AUTOR, diante da comprovação de hipossuficiência econômica – DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS - A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, consubstanciada na autorização de transferência bancária em valor flagrantemente discrepante do padrão de consumo do cliente – Culpa concorrente do autor que, acreditando manter contato com o réu, promoveu transferência, via PIX, para conta de pessoa física - Configurada a violação do dever de segurança, e também a culpa concorrente, impõe-se a restituição de metade do valor indevidamente transferido, de maneira simples – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS - Ausente, contudo, demonstração de abalo moral indenizável, não sendo cabível condenação ao pagamento de danos morais – De rigor a parcial procedência da demanda, a fim de que o banco réu seja condenado ao pagamento de metade dos danos materiais no valor corresponde à transferência impugnada, de maneira simples – Sucumbência recíproca reconhecida, observada a gratuidade de justiça ao autor – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por DERNIVAL FERREIRA SOARES na ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de BANCO BRADESCO S/A, contra a r. sentença de fls. 313/323, cujo relatório se adota, que julgou

improcedente a demanda.

Apela o autor (fls. 326/341), aduzindo, em síntese, que faz jus à concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, na medida em que seus rendimentos são inferiores a três salários-mínimos, não possuindo condições de arcar com as custas e despesas processuais. No mérito, argumenta que resta caracterizada a responsabilidade objetiva da instituição bancária ré em virtude do golpe da falsa central do qual foi vítima, pois não foram adotados mecanismos de segurança suficientes para impedir as transações destoantes de seu perfil de consumo. Assevera que o golpe sofrido configura hipótese de dano moral indenizável. Requer a concessão da assistência judiciária gratuita, e, no mérito, a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo e sem preparo em virtude do pedido de concessão de assistência judiciária gratuita.

Contrarrazões às fls. 381/388.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

I – Da gratuidade de justiça

Para comprovar sua situação de hipossuficiência, o autor juntou extrato bancário de conta mantida no banco Bradesco de junho a outubro de 2025 (fls. 341/351, 371/376 e 395/404), declaração de imposto de renda do exercício de 2024 (fls. 352/360), declaração de

imposto de renda do exercício de 2025 (fls. 361/369), Relatório de Contas e Relacionamentos – CCS do REGISTRATO (fl. 370), demonstrativo de salário de agosto de 2025 (fls. 377 e 394), extrato bancário de conta mantida no banco Itaú (fl. 390) e extrato bancário de conta mantida na Caixa Econômica Federal de julho a setembro de 2025 (fls. 391/393).

Os demonstrativos de pagamento apontam que o autor exerce atividade remunerada como encarregado de pintura, recebendo remuneração líquida mensal de R\$ 2.195,00 (fls. 377 e 394), fato este que é corroborado pela declaração de imposto de renda apresentado às fls. 361/369.

O autor também apresentou Relatório de Contas e Relacionamentos – CCS do REGISTRATO indicando a existência de três contas ativas de sua titularidade (fl. 370), das quais trouxe extratos bancários sem indicação de movimentações financeiras expressivas além daquelas necessárias às despesas cotidianas (fls. 341/351, 371/376, 390, 391/393 e 395/404).

Nesse contexto, a documentação apresentada pelo autor, ora apelante, é suficiente para comprovar sua condição de hipossuficiência econômica, pelo que devem ser deferidos os benefícios da gratuidade de justiça a ele.

II – Do mérito

Sustenta o autor ter sido vítima de golpe realizado por terceiro envolvendo falsa central de atendimento, em que “*após supostamente receber contato da sua agência para regularizar acesso ao APP do*

BANCO, tomou conhecimento de que houve uma transferência de R\$25.701,77” (fls. 2).

Ao argumento de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, pleiteia a restituição dos valores transferidos, bem como que o banco réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

O autor deixou comprovar a maneira pela qual o fraudador entrou em contato para informar sobre suposta regularização do acesso ao aplicativo bancário, limitando-se a juntar os extratos bancários em que se verifica a ocorrência da transferência fraudulenta a pessoa física desconhecida (fls. 37/42) e Boletim de Ocorrência lavrado no dia seguinte ao ocorrido (fls. 32/34).

Não foi trazido aos autos a suposta mensagem de texto enviada pelo fraudador para possibilitar a fraude, tampouco registro de histórico da ligação telefônica ou comprovante de bloqueio de sua conta bancária, provas estas que são de fácil acesso pela parte consumidora.

Com isso, não é possível aferir se as comunicações ocorreram por meio de direcionamento do lesado ao fraudador, ou por preposto oficial e pelos canais de atendimento bancários oficiais.

Em que pese não ter havido comprovação da ocorrência do alegado golpe da falsa central, a responsabilidade da instituição financeira subsiste em virtude da violação do dever de segurança que lhe é inerente.

Como prestadora de serviços bancários, incumbe ao réu adotar mecanismos eficazes de prevenção a operações atípicas, especialmente aquelas que destoam do padrão de consumo e movimentação financeira do cliente, o que não ocorreu no presente caso.

No caso, a transação impugnada (transferência bancária no valor de R\$ 25.701,77 - fl. 39) foi direcionada a pessoa física, revelando-se incompatível com o histórico de movimentações do autor.

Com efeito, os extratos bancários acostados aos autos evidenciam que o correntista realizava transações em valores consideravelmente inferiores (fls. 37/42, 341/351, 371/376 e 395/404), não havendo qualquer registro prévio que se aproxime da vultosa quantia debitada.

A discrepância entre o valor da transferência contestada e o comportamento habitual da conta revela falha no sistema de detecção de operações suspeitas, impondo ao banco a responsabilidade concorrente pelos danos decorrentes de sua conduta.

Assim porque o autor contribuiu ativamente para o resultado danoso, pois realizou a transferência via PIX para pessoa física, sem se acautelar sobre a efetivamente manutenção de conversa com representante do réu e sem tomar cautela sobre o fato da transferência não ser realizada ao próprio réu.

Isso caracteriza a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré que, porém, responde em conjunto pelo autor que agiu com culpa concorrente, não se podendo sequer cogitar de falta de interesse de agir por culpa exclusiva de terceiro, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e entendimento desta C. 11ª Câmara de Direito Privado e desde E. Tribunal de Justiça:

“GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Sentença que reconhece culpa concorrente e declara inexigível o valor correspondente à metade das transações impugnadas, condenando o réu à restituição do valor de RS 4.023,50. 2. Recurso do autor. Interposição de recurso inominado contra sentença em procedimento comum do CPC. Descabimento. Inadequação da via recursal. Erro grosseiro. Inaplicabilidade do princípio da fungibilidade recursal. Recurso não conhecido. 3. Recurso do réu. Pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro e inexistência de falha na prestação do serviço. Desacolhimento. Ilegitimidade passiva não configurada. Fraude que se concretiza com a conduta negligente do autor em conjunto com a falha de segurança do sistema de cartão (ausência de bloqueio preventivo). Subsequentes novas operações em intervalos de minutos, destoando do perfil do consumidor. Aplicação do CDC. Responsabilidade do réu decorrente do próprio risco inerente à sua atividade econômica (art. 14 do CDC e Súm. 479 do STJ). Reconhecimento de culpa concorrente. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). 4. Recurso do autor não conhecido e recurso do réu desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo dos apelantes.” (TJSP; Apelação Cível 1002849-47.2023.8.26.0704; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

Assim, ainda que não comprovada a dinâmica exata do suposto golpe, resta configurada a falha na prestação do serviço, suficiente para atrair a responsabilização da instituição financeira

pela restituição de metade dos valores indevidamente transferidos da conta do autor.

Quanto à forma de restituição, deve ser adotada a forma simples, diante da ausência de violação à boa-fé. Os juros de mora incidentes sobre os valores a serem restituídos pelo réu, em se tratando de ato ilícito decorrente de responsabilidade extracontratual por contrato fraudulento, o seu termo inicial é a data do evento danoso (súmula 54, STJ).

Além disso, os juros e a correção monetária deverão incidir pelas respectivas taxas que compõem a Selic.

Por outro lado, **não se mostra cabível a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.**

A despeito da falha na prestação do serviço, os elementos dos autos não demonstram violação a direitos da personalidade, tampouco exposição do autor a situação de humilhação, constrangimento ou sofrimento que ultrapasse o mero aborrecimento decorrente do contratempo bancário. Assim, a responsabilização do banco deve limitar-se à recomposição patrimonial, mediante restituição do valor objeto da transação indevida.

Portanto, **o recurso de apelação do autor comporta parcial provimento, a fim de que a demanda seja julgada parcialmente procedente, somente para que o banco réu seja condenado à restituição de metade do valor relativo à transferência bancária impugnada, de maneira simples, mantendo a improcedência da**

pretensão indenizatória de danos morais.

Configurada a sucumbência recíproca, cada carta deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento dos honorários sucumbenciais da parte adversa, fixados em 10% do respectivo proveito econômico, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso**, para julgar parcialmente procedente a demanda, condenando o banco réu ao pagamento de **metade** do valor da transferência bancária impugnada de maneira simples, com correção monetária, pelo IPCA, a partir da data do fato e juros de mora pela Selic (excluído o IPCA) a partir da citação, bem como para reconhecer a sucumbência recíproca entre as partes, com fixação dos honorários sucumbenciais em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido por cada parte, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica