



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234237

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049255-10.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ELISABETE CAVALCANTE DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao apelo da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1049255-10.2024.8.26.0602

Comarca: Sorocaba - 2ª Vara Cível

Apelantes e reciprocamente apelados: Banco Bradesco S/A e Elisabete Cavalcante do Nascimento

Juíza de Primeiro Grau: Alessandra Lopes Santana de Mello

Voto nº 00443

APELAÇÕES. Bancário. Golpe da “Falsa Central de Atendimento”. Ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais. Autora que, seguindo as orientações de suposto gerente do banco réu, informou-lhe a sua chave de segurança e efetuou transferência de valores a terceira pessoa, acreditando tratar-se da gerente de sua agência. Contratação de empréstimo em seu nome pelos falsários, que ocasionou a inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Recurso do réu. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços (súmula 479 do STJ). Estelionatários que tiveram acesso a dados sigilosos da consumidora, vazados pelo sistema bancário. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Conduta da autora, todavia, que contribuiu para o êxito da fraude. Culpa concorrente caracterizada. Prejuízos materiais que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Danos morais configurados, diante da negativação indevida do nome da autora. Redução da indenização para R\$ 3.000,00 a fim de atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recurso parcialmente provido.

Recurso adesivo da autora. Pretensão de majoração do quantum indenizatório. Inviabilidade, em razão do resultado do julgamento do recurso do réu, com a redução da importância.

Parcialmente provido o recurso do réu e desprovido o recurso adesivo da autora.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 343/358) e adesivo (fls. 377/387) interpostos contra a r. sentença (fls. 314/324) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por *Elisabete Cavalcante do Nascimento* em face do *Banco Bradesco S/A* nesta Ação Declaratória de Nulidade de Contrato cumulada com pedidos de Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais, nos seguintes termos:

À vista do exposto, julgo parcialmente procedente a

*pretensão exordial, para **anular** o Contrato 501093006, referente ao empréstimo pessoal realizado em nome da autora no valor de R\$ 9.656,45, em 15.05.2024; **condenar** o réu a restituir à autora, em dobro, os valores descontados de sua conta bancária para pagamento desse empréstimo, quais sejam, R\$ 165,15 (28.06.2024), R\$ 564,85 (01.07.2024), R\$ 15,40 (02.07.2024) e R\$ 758,76 (07.08.2024); R\$500,00 (22.11.2024).*

Os valores acima referidos deverão ser corrigidos monetariamente conforme a tabela do Egr. TJ/SP e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, até 31.08.2024, a contar de cada desconto. A partir de 01.09.2024, em razão do início de vigência da Lei 14.905/2024, o montante deverá ser atualizado monetariamente pelo IPCA (CC/2002, art. 389, parágrafo único), bem como acrescidos de juros moratórios conforme a taxa SELIC, deduzido o IPCA (CC/2022, art. 406, §1º).

*Outrossim, **condeno-lhe** a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 7000,00, a ser acrescida de correção monetária conforme o IPCA, a contar da presente decisão, e acrescidos de juros moratórios conforme a taxa SELIC deduzido o IPCA, a contar da citação.*

*Fica **ratificada** a tutela liminar exarada nos autos, observando-se as alterações determinadas em sede de Agravo de Instrumento Declaro extinto o feito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.*

Tendo a autora decaído de parte mínima de sua pretensão e em vista do disposto na Sumula 326 do STJ, caberá ao réu suportar as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao patrono do autor, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação.

Regularizados, e nada sendo requerido, independentemente de nova intimação, arquivem-se os autos, observando-se as

Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça.

Publique-se. Intimem-se. *Dispensado o registro (Prov. CG n. 27/2016) e o cálculo de apuração do preparo recursal (Comunicado CG n.916/2016 Proc. 2015/65007 DJE de 23.06.2016).*

Em suas razões recursais, argui preliminarmente o banco réu a sua ilegitimidade passiva. No mérito, pugna pela reforma da sentença a fim de que seja reconhecida a regularidade da contratação negada pela autora, ao argumento de que não restou demonstrado que a fraude tenha ocorrido em ambiente sob ingerência da instituição financeira, motivo pelo qual não pode ser responsabilizada. Ainda, nega a ocorrência de falha na prestação dos serviços e aponta a falta de guarda e zelo por parte da autora na proteção de sua chave de segurança, o que evidenciaria a sua culpa exclusiva pelo ocorrido. Desse modo, propugna a validade do contrato e o afastamento de sua condenação à restituição de valores e ao pagamento de indenização à consumidora (fls. 343/358).

Já a autora, em seu apelo adesivo, defende a alteração do *decisum* apenas para que seja majorado o *quantum* indenizatório arbitrado em primeiro grau (fls. 377/387).

Tempestivamente interpostos, regularmente preparado o do réu e isento de preparo o da autora, recebem-se os recursos em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 366/376 e 391/406).

Atribuído à causa o valor de R\$ 59.200,00 (cinquenta e nove mil e duzentos reais), em 12/12/2024.

É o relatório.

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual relatou a autora que teria sido vítima do golpe “do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento”, pois no dia 15/05/2024 recebeu um telefonema de um suposto gerente do *Banco Bradesco S/A*, com o qual possui relação jurídica, alertando-a sobre uma transação fraudulenta em sua conta corrente, relacionada a um empréstimo no valor de R\$ 9.656,45 (nove mil seiscentos e cinquenta e seis reais e quarenta e cinco centavos).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Declarou que, seguindo as orientações do falsário, informou a sua chave de segurança e efetuou um “pix” para uma pessoa indicada como gerente de sua agência. Afirmou, ainda, que teria realizado o pagamento de apenas duas parcelas do empréstimo fraudulento e se recusado a adimplir as restantes, o que ocasionou a inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito. Esclareceu, por fim, que os estelionatários tinham conhecimento de seus dados pessoais e bancários, o que conferiu credibilidade à narrativa. Assim, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor, pugnou pela exclusão de seu nome dos róis de maus pagadores, declaração de nulidade do contrato, restituição em dobro das prestações adimplidas por ela e condenação do réu ao pagamento de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teria impingido.

Pois bem.

Em primeiro lugar, a preliminar de ilegitimidade passiva deve ser, mais uma vez, rejeitada, já que a autora mantém relação jurídica contratual com o réu e pretende o reconhecimento da ocorrência de falha na prestação dos seus serviços, o que teria lhe acarretado prejuízos materiais e morais.

No mérito, respeitado o entendimento adotado pela magistrada de primeira instância, o inconformismo do banco réu merece parcial guarida.

Inicialmente, é certo que o caso trata de nítida relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito do entendimento adotado pelo d. juízo *a quo* quanto à responsabilidade das instituições financeiras, verifica-se que ainda que exista, de fato, nexo de causalidade entre os prejuízos sofridos pela autora e a conduta assumida pelo prestador de serviço, ele não afasta a parcela de culpa da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

própria consumidora.

De acordo com a narrativa apresentada por ela em sua petição inicial, após ter recebido uma ligação de um terceiro informando-lhe sobre possível fraude em sua conta bancária, comunicou ao estelionatário a sua chave de segurança e realizou uma transferência para uma pessoa desconhecida.

Assim, não há dúvida do descuido da autora, restando caracterizada, assim, a desídia da consumidora, que não adotou a cautela que dela se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade da consumidora na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado, afinal, não há dúvida de que os fraudadores tiveram acesso a dados bancários sigilosos da vítima para conferir credibilidade ao ardil.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Isso porque não só as transações destoam totalmente do perfil da consumidora, como é certo que os estelionatários possuíam informações privilegiadas sobre seus registros, demonstrando manipulação maliciosa de dados vazados pelo sistema bancário, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos de contato pessoal.

Como se não bastasse, as operações foram realizadas sequencialmente, isto é, logo após o recebimento da importância objeto do empréstimo, o montante foi integralmente transferido a terceiros.

É cediço que os bancos, ao se beneficiarem dos contratos fraudulentos, tornam-se credores e recebem a quantia dos novos empréstimos, sendo seu o ônus garantir a segurança das operações remotas e coibir fraudes facilitadas por eventuais vulnerabilidades em seus sistemas ou no tratamento de dados sigilosos.

Por conseguinte, não é razoável que as instituições financeiras se valham da conveniência e da eficiência dos contratos eletrônicos e remotos para alavancar seus negócios, e, ao mesmo tempo, invoquem a tese de culpa

exclusiva de terceiro (fortuito externo) para se eximirem da responsabilidade por fraudes que ocorrem dentro de sua própria interface digital ou por meio de falhas em seus procedimentos de segurança.

Em ambiente virtual que exige a confiança do cliente, é dever intrínseco dos bancos garantir a inviolabilidade e a segurança das operações, de modo que a falha que permite a inserção dos golpistas na relação é um risco inerente ao negócio, e não um evento externo imprevisível.

A tese se encontra sedimentada com a edição 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.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade do valor do empréstimo impugnado, devendo o banco réu ressarcir a autora de metade do prejuízo oriundo da fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, **a ser apurada em cumprimento de sentença.**

Neste sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula

479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente, encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

Quanto aos danos morais, restam caracterizados *in re ipsa*, em razão da negativação indevida do nome da autora.

No que diz respeito ao valor da indenização, é cediço que tal mensuração tem como parâmetros as funções ressarcitória e pedagógica da reparação, bem como a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento.

Da congruência entre as duas funções é que se extrai o valor da reparação, devendo-se observar ainda fatores como a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento. No caso concreto, a fixação da indenização em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) se mostra excessiva ao equacionamento da relação jurídica de direito material, ferindo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Dessa forma, a importância arbitrada pelo juízo de primeiro grau comporta redução.

Destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da instituição financeira, levando-se em consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que a importância seja reduzida para **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, valor que se mostra adequado ao caso em exame, não havendo que se falar em excesso ou inexpressividade do *quantum* fixado.

Portanto, acolhe-se parcialmente o inconformismo do réu.

No que toca ao apelo adesivo da autora, que pretende única e exclusivamente a majoração do *quantum* indenizatório, tendo em vista a sua redução, nos termos supracitados, é caso de rejeição de sua insurgência.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso do réu e **nega-se provimento** ao apelo adesivo da autora.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator