



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000078384

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050902-83.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante IZAURA AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1050902-83.2023.8.26.0114

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Izaura Aguiar

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Comarca: Campinas - 3ª Vara Cível

Juiz prolator: Anderson Pestana de Abreu

VOTO Nº 5025

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL.

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral.

Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a instalar aplicativo em seu celular, alegando se tratar de aplicativo do banco, supostamente necessário para busca e cancelamento de transações indevidas. Réu reconheceu a fraude após contestação das transações pela autora, mas informou a impossibilidade de restituição dos valores por inexistência de saldo na conta do beneficiário das transações. Transações incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Fraude perpetrada após instalação de aplicativo indicado pelo fraudador. Negligência da autora. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores.

Dano moral não configurado. Responsabilidade objetiva não dispensa a prova do dano, não é “in re ipsa”. Fatos não ultrapassaram mero dissabor. Prejudicado o pedido de redução do “quantum” indenizatório.

Apelo acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu à restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, corrigidos tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024, afastado o pedido indenizatório. Sucumbência recíproca e proporcional

Recurso da autora parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 238/243, cujo relatório é adotado. Pela sucumbência, foi a autora condenada a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Inconformada, recorreu a autora, aduziu ter sido vítima de um golpe por telefone, sendo que o falso atendente possuía todas as informações para induzir a apelante a erro, tais como, nome completo, CPF, telefone, limites e saldo, o que demonstra o vazamento dos dados da apelante. No mesmo dia dos fatos, a apelante informou o réu, realizou contestação das transferências fraudulentas e registrou boletim de ocorrência. Afirmou nunca ter realizado transações dessa natureza, tampouco ter fornecido de sua senha a terceiros de forma espontânea. A falha na prestação do serviço deve ser imputada ao apelado, à luz da regra do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, com aplicação da teoria do risco profissional. O apelado sequer comprovou a instauração de procedimento administrativo, visando a apuração da irregularidade noticiada pelo cliente. O fato praticado por terceiro se inclui no chamado fortuito interno, incapaz de excluir a responsabilidade do apelado. Configurado o dano moral. A ofensa moral resulta da conjugação dos atos que relegaram a consumidora ao desamparo e culminaram na depreciação de seu nome, situação ensejadora do dano *in re ipsa*. Destacou o caráter punitivo, compensatório e dissuasor da indenização a ser fixada. Entendeu razoável a quantia de R\$ 10.000,00. Pleiteou a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais (fls. 246/274).

Recurso tempestivo, regularmente processado e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispensado de preparo, em razão da gratuidade concedida em primeiro grau (fls. 77).

O réu apresentou contrarrazões, refutando as alegações da apelante (fls. 278/282).

É o relatório.

Consta nos autos ser a autora correntista do Banco Bradesco S.A.

Segundo relato da inicial, no dia 28 de agosto de 2023 a autora recebeu uma ligação de pessoa que se identificou como funcionário do réu, informando que seu cartão estaria sendo usado por terceiros e para o cancelamento da compra deveria a autora baixar um aplicativo ligado ao banco, momento em que teve sua conta foi invadida e foram realizadas duas transferências indevidas e seguidas, nos valores de R\$ 5.940,00 e R\$ 300,00, para conta do terceiro “Ítalo Jair Souza Carn”. Enfatizou não ser possível imaginar a fraude ao falar com o atendente, pois tinha conhecimento dos dados da autora, tais como, telefone, nome completo, RG, CPF, conta e agência. Ao ajuizar a demanda buscou a declaração de inexistência do débito e condenação do réu à restituição do valor de R\$ 6.240,00, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, contra o que se insurge a autora.

Com efeito, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso, os fatos narrados comprovam ter sido a autora vítima de esquema de fraude conhecido como “falsa central de atendimento”. O

golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre supostas transações no cartão bancário da autora e a necessidade de instalação de um aplicativo ligado ao banco para a busca e cancelamento das transações.

No boletim de ocorrência juntado aos autos e registrado a mesma data dos fatos, a autora reafirma todas as alegações apresentadas na petição inicial (fls. 30/31), ou seja, do recebimento de ligação de pessoa que se identificou como funcionário do réu, informando sobre compras em cartão da autora não reconhecidas e lhe foi solicitada a instalação de um aplicativo em seu celular.

Além disso, há comprovação de duas transferências via pix da conta da autora para terceiro supostamente desconhecido, realizadas no dia 28 de agosto de 2023, de forma seguida e nos valores de R\$ 5.940,00 e R\$ 300,00.

Também comprovou a autora ter contestado junto ao banco as transferências no dia 28 de agosto de 2023 e houve aprovação de devolução dos valores, não concretizada por conta de não haver saldo suficiente na conta da pessoa que recebeu o dinheiro (fls. 32/37), o que, por si só, indica o reconhecimento da fraude perpetrada e assumiu a responsabilidade na restituição de referido valor.

Assim, não há falar em culpa exclusiva da vítima, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo por serem as transações realizadas pelo terceiro atípicas e, portanto, competia ao réu evitá-las, realizadas em valores muito superiores a transações anteriores realizadas pela autora e de forma sequencial, conforme comprovam os extratos bancários de fls. 38/76.

Anote-se ser de responsabilidade do réu identificar transações incompatíveis com o perfil do consumidor e tomar as providências cabíveis a fim de se evitar a ocorrência de fraude.

Por outro lado, a autora agiu de forma negligente, pois somente após receber ligação telefônica do fraudador e instalar o aplicativo por ele indicado é que foram realizadas as transações indevidas.

Importante ainda frisar que o contato não se deu por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acesso direto ao *site* do banco, tampouco ficou demonstrado ser o número de telefone utilizado pelo golpista de qualquer canal de atendimento do réu.

Desta forma, em que pese o entendimento do nobre magistrado, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, conseqüentemente, cabível a restituição de 50% dos valores transferidos de forma indevida da conta da autora.

Outrossim, a responsabilidade objetiva do réu afasta a prova da culpa, mas não da ocorrência do dano.

Como na lição de Antônio Jeová Santos, “in” Dano Moral na Internet, Método, 2001, pág. 108: “Dada a amplitude do conceito, a impressão que pode causar é que qualquer ato que cause incômodo à vítima é dano moral. Não é assim, porém. O dano, para ser considerado moral e ressarcível, deve ser sempre recoberto de alguma magnitude, de certa grandeza. O ato trivial, o aborrecimento do cotidiano, nem de longe enseja o dano moral indenizável. Um ponto que pode servir como bússola aos operadores do direito é imaginar que existe um piso de incômodo que o homem médio deve suportar. Isso decorre da vida em sociedade. Nem todo mal-estar, o mero enfado pode ser tido como dano passível de reparação.”. Acrescentando a fls. 109: “O dano moral não é título para tornar indenizável qualquer mal-estar, desgosto, afetação, inquietação ou perturbação de ânimo. O Direito não pode desconhecer que existe um grau de inconvenientes, enfado, desgostos que a vida 'com outros' acarreta. É o preço que se paga por viver em sociedade, o Direito que age com dados da realidade, em verdadeira reconstrução do que ocorreu, não pode se afastar dessa pauta segura, nem desconhecer que tais fatos não podem configurar o dano moral que enseja indenização”.

O direito à indenização por dano moral pressupõe a ocorrência de sofrimento capaz de ultrapassar os meros aborrecimentos do cotidiano, atingindo, de forma relevante, a esfera psicológica ou emocional da vítima.

Para indenização é necessário que a conduta culposa dos réus tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora, causando-lhe dano e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito. Isso porque não demonstradas repercussões decorrentes da falha, sequer houve negatização do nome



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da autora.

Ressalte-se não ter a autora, em sua petição inicial, descrito quais seriam as repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar, limitando-se a alegações genéricas que, por si só, não traduzem ofensa a algum direito personalíssimo. Ademais, somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Assim, é o caso de reforma da sentença para condenar o réu à restituição de 50% dos valores indicados na petição inicial, corrigidos pela tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024 em relação aos juros e correção monetária, afastado o pedido indenizatório, e conseqüentemente, julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Em decorrência da sucumbência recíproca, as partes deverão arcar com 50% das custas e despesas processuais. A autora fica condenada ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor pretendido a título de dano moral e 50% do valor pretendido a título de restituição. Não admitida a compensação, fica o réu condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 20% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor a ser por ele restituído, devidamente atualizado, ficando suspensa a exigibilidade em relação a autora, considerando a gratuidade concedida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, **VOTO por dar parcial provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora