



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054127-49.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante LEDA APARECIDA ZAMANA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1054127-49.2024.8.26.0576

Apelante: Leda Aparecida Zamana

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São José do Rio Preto

Juiz(a): Glariston Resende

Voto nº 23640

Apelação. Ação declaratória de nulidade de empréstimo e transferências bancárias. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Cerceamento de defesa não configurado. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC). Questão controvertida esclarecida nos autos.

2. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. Realizações de empréstimos e transferências em valores altíssimos, via Pix, para terceiros desconhecidos. Operações destoantes do perfil da autora, pessoal humilde, empregada doméstica. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação à autora.

3. Sentença reformada para julgar-se a ação procedente, declarando-se a nulidade do empréstimo no valor de R\$ 60.556,21 e das 03 transferências via Pix no montante de R\$ 50.900,00, decorrentes de tal fraude, obstando-se qualquer cobrança em face da autora, decorrente de tais operações declaradas nulas. Verbas sucumbenciais atribuídas ao réu. **Recurso provido.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou improcedente a ação, revogando a tutela de urgência deferida, condenando a autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 2.000,00, restando suspensa a exigibilidade, em razão da gratuidade judiciária (fls. 188/190).

A parte **autora**, ora apelante, sustenta, em síntese, que: (a) ocorrência de cerceamento de defesa, mencionando que a realização de prova documental complementar era essencial ao deslinde da questão; (b) foi vítima do golpe da falsa central de atendimento telefônico, sendo interceptada por terceiro fraudador, o qual continha dados sigilosos seus e de sua conta bancária, iniciando-se, a partir daí, contratações indevidas de empréstimos e transferência de tais valores mutuados a terceiros desconhecidos, no intuito de que fosse protegida sua conta; e (c) conclui pela ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários, bem como na responsabilidade objetiva do réu, diante de tais movimentações financeiras atípicas, comparadas ao padrão normal de utilização da conta. Finda requerendo o prequestionamento da matéria (fls. 194/210).

Contrarrazões a fls. 214/230.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa de preparado, em razão da gratuidade judiciária.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. De início, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa por falta de dilação probatória, tendo em vista que o feito está instruído com os documentos necessários ao deslinde da causa e que as questões fáticas foram suficientemente esclarecidas nos autos, de modo que se mostra adequado o julgamento antecipado, consoante dispõe o artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, não se olvidando que o magistrado é o destinatário das provas.

2. Restou incontroverso que a autora foi vítima do chamado golpe da central telefônica, pelo qual fraudadores, entram em contato telefônico ou via SMS, com o correntista, informando a ocorrência de movimentação atípica em sua conta bancária, passando-se por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos pessoais do correntista e da conta, convencendo-o a realizar movimentações de valores em favor dos falsários, sob o falso argumento de que ele estaria resguardando suas finanças do poder de criminosos.

Diante de tal abordagem e seguindo as orientações do meliante, a autora realizou dois empréstimos, seguidamente, respectivamente nas quantias de R\$ 60.556,21 e R\$ 8.000,00, bem como 03 transferências de valores, via Pix, em favor dos terceiros desconhecidos, 'Pablo Henrique Campos Fonseca' e 'Enrique Ribeiro de Oliveira", no montante de R\$ 50.900,00 (cf. fls. 140/141).

Ela comprovou que o primeiro empréstimo, no valor de R\$ 8.000,00 foi estornado, como se denota pelo extrato de fls. 140, em razão de reclamação administrativa, restando, porém, inexitas as tentativas de declaração de nulidade do segundo empréstimo (fls. 19/28), além das transferências via Pix (fls. 32), o que ora requer, a fim de evitar a ocorrência de qualquer cobrança, ou desconto em sua conta bancária, decorrentes de tais operações. Ressalte-se que os valores transferidos são decorrentes de tais empréstimos, eis que o saldo de conta corrente estava praticamente zerado (saldo de R\$ 1,00, cf. fls. 140).

Insta consignar que a autora noticiou os fatos à Autoridade Policial (cf. B.O. e declarações de fls. 18), em atenção à sua boa-fé contratual.

Os extratos de conta corrente alusivos a períodos anteriores e posteriores à fraude, comprovam que a autora (empregada doméstica), não movimentava valores em tais quantias consideráveis (vide extratos de fls. 138/142 e o relatório contendo o perfil completo da conta e da cliente, a fls. 143/169), tratando-se, decerto, de operações atípicas, destoantes do perfil da cliente, o que demandava, portanto, o bloqueio preventivo da conta para movimentações financeiras, o que não ocorreu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal cenário fraudulento somente foi possível, em razão de falha na inviolabilidade dos dados pessoais e bancários da autora.

Ademais, como dito, verifica-se falha da instituição financeira ao autorizar as operações, de forma incompatível com o perfil habitual de utilização da conta, deixando de detectar a fraude em tempo suficiente a impedir a ocorrência do golpe. Ressalte-se ter ocorrido operações em quantias significativas aos rendimentos da autora, que destoavam por completo do perfil da correntista, sem que o setor antifraude do banco constatasse tais ocorrências, deixando, indevidamente, de bloqueá-las, como restou incontroverso.

A responsabilidade da instituição financeira ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, referendado pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Insta consignar que, tanto a instituição bancária notou sua falha quanto aos serviços prestados à autora, que acabou por declarar a nulidade do empréstimo no valor de R\$ 8.000,00, cujo montante ainda não havia sido transferido aos fraudadores, como se denota pelo extrato de fls. 140 (estorno no valor de R\$ 8.000,00).

A instituição financeira tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil da consumidora ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Dessarte, tanto o empréstimo remanescente (especificado no extrato de fls. 19/28), quanto às 03 transferências via Pix (devidamente especificadas a fls. 122/130), devem ser declarados nulos e, assim, inexigíveis em relação à autora, por serem decorrentes de tal prática criminosa, evitando-se quaisquer cobranças decorrentes de tais operações.

3. Portanto, **reforma-se a sentença, para julgar-se procedente a ação, declarando-se a nulidade do empréstimo no valor de R\$ 60.556,21 (especificado no extrato de fls. 19/28), bem como as 03 transferências via Pix, no montante de R\$ 50.900,00 (devidamente especificadas a fls. 122/130), evitando-se qualquer cobrança em relação à autora ou desconto em sua conta bancária.**

Sucumbente, a ré responderá pelo pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, o qual já compreende o trabalho desempenhado nesta fase recursal (art. 85, § 11 do CPC).

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator