



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000310260

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059247-04.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ROSA HELENA PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52872
APELAÇÃO Nº 1059247-04.2024.8.26.0114
APELANTE: BANCO BRADESCO S/A
APELADO: ROSA HELENA PEREIRA
COMARCA: CAMPINAS
JUIZ: LUCAS PEREIRA MORAES GARCIA

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Preliminar de ilegitimidade afastada. Denúncia da lide descabida. Autora que, após receber ligação telefônica de suposto funcionário do banco, seguiu as orientações dele, tendo verificado posteriormente inúmeras transações bancárias as quais não reconhece. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Culpa concorrente. Danos materiais que devem ser repartidos igualmente entre as partes. Indenização por dano moral descabida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 228/232, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória c.c. indenização movida por **ROSA HELENA PEREIRA** em face do **BANCO BRADESCO S/A** para: *“a) declarar inexigível o empréstimo realizado em nome da parte autora de nº 4277986 no valor de R\$ 58.800,00; b) condenar a requerida a devolução da quantia de R\$ 43.673,66 (valor remanescente do empréstimo pessoal fraudulento) atualizada pela Selic (Lei 14.905/24), desde o desembolso; c) condenar a requerida a devolução da quantia de R\$ 75.700,00, atualizada pela Selic (Lei 14.905/24), desde o desembolso; d) condenar a requerida ao*

pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela tabela prática do TJSP mais juros de mora 1% ao mês, ambos a partir da publicação desta sentença citação". Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 237/267) sustentando, em síntese, ilegitimidade passiva; a necessidade de denunciação da lide; que não houve falha na prestação de seu serviço; que a fraude ocorreu fora do ambiente bancário; que a autora foi vítima de engenharia social; que as operações foram realizadas com senha, *token* e validações legítimas; que houve culpa exclusiva da vítima; a regularidade das operações; a impossibilidade de devolução de valores; que não há se falar em indenização por danos materiais e moral; e que a correção monetária e os juros de mora devem incidir a partir da citação. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 275/282.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. Com efeito, a autora alega na inicial que, após receber ligação de

suposto funcionário do banco, não reconhece inúmeras transações efetuadas em sua conta, e imputa a ele a responsabilidade pelos danos materiais e moral que sofreu. Patente, pois a legitimidade do banco para responder aos termos da presente ação.

Igualmente, não há se falar em denunciação da lide ao terceiro beneficiário da transferência na conta-corrente da autora. Tratando-se de ação de indenização baseada em relação de consumo, é vedada a denunciação da lide, consoante o disposto no art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que assim não se entenda, referida intervenção de terceiro não tem lugar quando o réu o faz a pretexto único de se eximir da responsabilidade pelo evento danoso, imputando-o exclusivamente ao denunciado:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. DESCABIMENTO. SÚMULAS N. 7 E 83 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a denunciação da lide não é cabível quando o réu pretende excluir a própria responsabilidade, transferindo-a integralmente ao denunciado. 2. Inadmissível o recurso especial quando o entendimento adotado pelo Tribunal de origem coincide com a jurisprudência do STJ (Súmula n. 83/STJ). 3. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7 do STJ. 4. Agravo interno a que se nega provimento” (AgInt no AREsp 1154988/SP, Rel. Ministro



Antônio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 12-12-2017)
g.n.

Igualmente se mostra descabida a pretensão de inclusão do beneficiário no polo passivo da demanda, pois o caso não se enquadra nas hipóteses descritas no art. 114¹ do Código de Processo Civil.

A autora afirma na inicial que mantém conta-corrente junto ao réu e, no dia 06/11/2024, recebeu ligação de suposto funcionário do banco a indagando se tinha conhecimento da existência de dois agendamentos de pix.

Aduz que, ao negar referidas transações, o golpista lhe passou um protocolo de atendimento e informou um número de telefone, afirmando tratar-se do beneficiário do PIX. Em seguida, orientou que ela ligasse para o SAC do Bradesco, no número 0800 591 0187, para impedir que os PIX “agendados” fossem concluídos.

Afirma que ligou para o número indicado a partir de seu telefone fixo e, ao ser atendida, a pessoa se identificou como “segurança de informática do Bradesco” e que a ajudaria a cancelar os pix. Ele então a orientou a abrir o aplicativo do banco, acessar a área PIX, clicar no ícone “descrição”, digitar a palavra "cancelamento" e o número “2900”.

¹ CPC, art. 114 - “O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes”.

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento do réu e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora, pelo qual os meliantes se utilizaram do nome de instituição financeira para prática do crime denominado pela imprensa de “golpe da falsa central de atendimento”.

A autora não foi cautelosa ao não confirmar as informações recebidas e ter seguido as orientações dos meliantes.

Por outro lado, na hipótese dos autos, não é possível afastar integralmente a responsabilidade do réu pelos danos materiais ocorridos, uma vez que deixou de adotar as medidas de prevenção necessárias, com o bloqueio das transações notoriamente suspeitas, a fim de evitar que fossem concluídas.

Conforme restou verificado, foram feitas três transações com valores altos, em curto espaço de tempo:



-empréstimo pessoal no valor de R\$ 58.800,00;

-transferência pix no valor de R\$ 29.800,00 e

-transferência pix no valor de R\$ 45.900,00.

Diante desse quadro, é de se reconhecer a culpa concorrente pelos danos materiais relatados na inicial.

Confira-se entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESSARCIMENTO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - (...) Autora que sustenta ter recebido ligação de número de telefone da sua agência bancária, informando o suposto recebimento, por engano, de um crédito em sua conta, que deveria ser restituído - Autora que passou a seguir as orientações do interlocutor, posteriormente descobrindo a contratação de empréstimo bancário em seu nome e a realização de transferência via PIX de valor elevado a terceiro desconhecido - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Negligência da consumidora em não se utilizar de um meio de comunicação idôneo para contato - Conduta da autora que foi determinante para a consumação da fraude, vez que seguiu as instruções passadas por uma pessoa desconhecida - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé -

Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao permitir a contratação fraudulenta do empréstimo e autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil da correntista - Hipótese de culpa concorrente - Cabimento da declaração de inexigibilidade de apenas metade do valor das transações não reconhecidas - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial - Sucumbência recíproca reconhecida. Dá-se parcial provimento ao recurso". (TJSP; Apelação Cível 1000260-53.2025.8.26.0400; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2025; Data de Registro: 26/09/2025).

Destarte, levando-se em conta a existência da culpa concorrente, bem como o disposto no artigo 945 do Código Civil², devem as partes arcar com metade dos danos materiais decorrentes das operações impugnadas, o que deverá ser apurado em sede de liquidação da sentença. Sobre o montante devido por cada uma das partes, deverá incidir correção monetária a partir da data do evento

² CC, art. 945. *"Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano"*.

danoso (súmula 43 do STJ³) e juros de mora a partir da citação (art. 405, Código Civil).

No tocante ao dano moral, embora constatada a falha na prestação dos serviços bancários e determinada a restituição de metade do prejuízo patrimonial da correntista, oriundo das transações contestadas, não há que se falar em dano moral quando os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem abalo à honra e à dignidade da pessoa.

Isso porque a irregularidade das transações questionadas não teve o condão de gerar vexame ou constrangimento perante terceiros, tampouco causar abalo psicológico capaz de gerar aflições ou angústias. Anoto que inexistente prova que a autora tenha sido exposta à situação vexatória e humilhante, nem que tenha deixado de honrar compromissos financeiros em decorrência das operações bancárias contestadas. Além disso, não houve nenhuma outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos do cotidiano, ônus que lhe incumbia por se tratar de fato constitutivo do direito (artigo 373, I do Código de Processo Civil).

Assim considerado, não há falar em intenso abalo

³ Súmula 43/STJ: “*Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*”.

psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas à autora, sequer de qualquer outra circunstância a justificar a indenização por dano moral aqui pretendida.

Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que *“só deve ser reputado dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”*⁴.

Assim sendo, descabida a indenização por dano moral pretendida.

Nesse contexto, deve a r. sentença ser reformada para: i) reconhecer a culpa concorrente; ii) determinar o rateio igualitário entre as partes dos danos materiais decorrentes das operações impugnadas, o que deverá ser apurado em sede de liquidação da sentença e iii) afastar a indenização por dano moral.

Diante da sucumbência, cada litigante deverá arcar com

⁴ *“Programa de responsabilidade Civil”*, 10ª. Ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 93.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as custas e despesas processuais que despendeu. No tocante à verba honorária, o réu deverá arcar com o pagamento de 10% do valor do proveito econômico obtido pela autora (metade das transações inexigíveis) e a autora, por sua vez, ao pagamento de 10% sobre o proveito econômico obtido pelo réu (metade das transações que permaneceram exigíveis mais o valor do pedido de indenização por dano moral julgado improcedente).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.**

AFONSO BRÁZ
Relator