



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000011023**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000008-45.2025.8.26.0434, da Comarca de Pedregulho, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada CLEÓPATRA DOS SANTOS MOREÉ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1000008-45.2025.8.26.0434**

**Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A**

**Apelado (Autora): Cleópatra dos Santos Moré (Justiça Gratuita)**

**Comarca: Pedregulho – Vara Única**

**Juiz de 1ª Instância: Luiz Gustavo Giuntini de Rezende**

**Voto nº 25596**

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu.

Autora vítima do denominado golpe da falsa central telefônica. Estelionatário que, passando-se por funcionário do banco réu, obteve acesso à conta para contratar empréstimo e realizar operações consecutivas até esgotar o limite disponível - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações.

Falha na prestação do serviço configurada. Ausência de comprovação, pelo banco, da regularidade das operações ou da geolocalização do usuário que teria autorizado as transações. Fortuito interno. Incidência da Súmula nº 479 do STJ. Inexigibilidade das operações reconhecida. Restituição simples dos valores indevidamente debitados.

Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante do esvaziamento de valores da conta e da contratação fraudulenta de empréstimo. Redução do valor indenizatório para R\$ 5.000,00, em atenção ao montante usualmente fixado por esta Câmara em casos análogos.

Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu contra a r. sentença de fls. 218/221 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar inexistentes (i) o contrato de empréstimo no valor de R\$ 1.870,00 objeto da lide (nº

516468545); e (ii) as compras de R\$ 875,02, R\$ 400,03, R\$ 290,03, R\$ 257,09 e R\$ 683,35, no importe total de R\$ 2.505,52; condenando-se o banco réu, ainda, na devolução dos valores indevidamente retirados da conta bancária/poupança da autora, bem como a cessação da cobrança das parcelas do financiamento anulado, cujos montantes a serem restituídos deverão ser corrigidos monetariamente desde a data da operação indevida e acrescidos de juros de mora de 12% ao ano, contados da citação válida; e, por fim, condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora a partir do trânsito em julgado. Por força da sucumbência, o banco réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o banco réu a fls. 225/239. Sustenta, em síntese, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, pois não deu causa às operações contestadas. Alega que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo da própria autora, inexistindo falha no sistema bancário ou vazamento de dados. Aduz que não há comprovação de danos materiais, pois a autora não demonstrou efetiva diminuição patrimonial decorrente de ato ilícito do banco. Assevera que a multa diária fixada pelo Juízo “*a quo*” é excessiva e desproporcional, devendo ser afastada ou reduzida. Alega que a correção monetária e os juros moratórios devem incidir apenas a partir da citação válida. Requer seja reconhecida a inexistência de obrigação de indenizar, ou, subsidiariamente, que se reconheça a culpa concorrente da autora em percentual de 50%, diante da negligência na guarda de seus dados e

senhas. Assevera que não houve dano moral, pois os fatos narrados não ultrapassam meros dissabores, ou, subsidiariamente, que o *quantum* indenizatório seja reduzido por configurar enriquecimento sem causa. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 240/241).

Embora devidamente intimada, a parte apelada não apresentou contrarrazões (fl. 249).

### **É o relatório.**

Antes do exame do mérito, impõe-se o reconhecimento da ausência de interesse recursal do banco apelante em dois pontos de sua insurgência.

O banco apelante requer o afastamento ou a redução da multa diária fixada pelo Juízo “*a quo*”.

Ocorre que nenhuma multa cominatória foi estabelecida na r. sentença, seja para cumprimento de obrigação de fazer, seja para cessação de descontos.

Inexistindo comando judicial que imponha multa, não há utilidade ou necessidade na pretensão recursal, razão pela qual falta interesse processual no ponto, configurando-se pedido meramente hipotético e dissociado do conteúdo da decisão.

Também não há interesse recursal quanto ao pedido de modificação do termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios.

Isso porque a sentença já estabeleceu os critérios exatamente nos termos pleiteados pelo banco, qual seja a correção monetária desde a data da operação indevida para os danos materiais; e juros de mora a partir da citação (12% ao ano), conforme requerido pelo apelante em seu recurso.

Assim, inexistindo qualquer divergência entre o comando sentencial e a pretensão recursal, não há utilidade prática em reformar a decisão nestes pontos.

No mérito, o recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se houve efetiva falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação do banco réu à restituição dos valores impugnados e à indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ou, subsidiariamente, se deve ser reconhecida a culpa concorrente da autora com consequente redução proporcional da indenização.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora alega, em apertada síntese, ter sido vítima de fraude bancária, sustentando que não reconhecia determinadas operações realizadas em sua conta, consistentes em empréstimo pessoal no valor de R\$ 1.870,00 e compras que totalizavam R\$ 2.505,52, requerendo a declaração de inexistência dessas transações, a restituição dos valores indevidamente debitados e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, em razão do sofrimento e da angústia experimentados.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Juízo “*a quo*” julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que as operações impugnadas eram atípicas e deveriam ter sido bloqueadas ou ao menos submetidas a maior rigor de segurança, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos da atividade, determinando a declaração de inexistência das transações, a devolução dos valores indevidamente retirados com correção monetária e juros de mora, bem como a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça (Súmula nº 297), sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falha do serviço bancário, nos termos do art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Presente a verossimilhança das alegações da autora e sua hipossuficiência técnica, impõe-se a inversão do ônus da prova, especialmente porque a autora apresentou boletim de ocorrência detalhado, descrevendo minuciosamente o golpe sofrido, compatível com o *modus operandi* das fraudes bancárias contemporâneas.

No caso concreto, os elementos de prova indicam que a autora foi vítima do denominado golpe da falsa central telefônica, prática na qual estelionatários, munidos de dados sigilosos do consumidor, se fazem passar por funcionários da instituição financeira para induzir a realização de comandos ou permitir o acesso remoto à conta.

As operações impugnadas, quais sejam um

empréstimo no valor de R\$ 1.870,00 e compras totalizando R\$ 2.505,52, foram realizadas em sequência, em curto intervalo de tempo, e em valores incompatíveis com o padrão histórico de consumo da correntista, circunstâncias que deveriam ter acionado mecanismos automáticos de segurança, tais como bloqueio preventivo, duplo fator de autenticação ou confirmação direta com o cliente.

Com efeito, as transações atípicas, sucessivas e de valores expressivos evidenciam nítido perfil fraudulento.

Em hipóteses assim, integra o dever de segurança do fornecedor impedir a consumação de operações que destoem do comportamento habitual do consumidor, sobretudo quando realizadas de modo concentrado e em curto intervalo temporal.

A responsabilidade do banco é reforçada pela ausência de apresentação do dossiê técnico das operações, com indicação da geolocalização do dispositivo utilizado; IP e registros de autenticação; logs de acesso; comprovação de que as transações partiram do dispositivo habitualmente cadastrado.

A falta dessas informações, que se encontram sob exclusiva disponibilidade técnica do fornecedor, fragiliza a alegação defensiva de regularidade das transações e impede o reconhecimento de culpa exclusiva da consumidora, ou mesmo da propalada culpa concorrente.

Com efeito, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito*

*interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*, nos termos da Súmula nº 479.

Sendo assim, fraudes digitais, bem como golpes de engenharia social, constituem risco inerente à atividade bancária, cuja prevenção integra o núcleo do dever de segurança do serviço.

Diante desse contexto, correto o reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário e, por consequência, a inexigibilidade das transações contestadas, impondo-se a restituição simples dos valores indevidamente debitados, com recomposição do saldo da autora ao estado anterior às operações fraudulentas.

Além disso, a situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero dissabor. Houve contração de empréstimo em seu nome, esvaziamento de valores disponíveis em conta e utilização fraudulenta de cartão de crédito, tudo a revelar significativo abalo emocional, frustração da legítima expectativa de segurança e evidente sensação de vulnerabilidade no uso de serviços bancários.

O dano moral, nesses casos, é presumido, resultante da violação à legítima expectativa de segurança que norteia a relação de consumo e da frustração causada pela negligência da instituição bancária em impedir a fraude.

Todavia, embora devida a indenização, o valor fixado na origem (R\$ 10.000,00) comporta redução.

O montante usualmente adotado por esta 16<sup>a</sup>



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado em casos de fraude bancária decorrente de golpe da falsa central telefônica tem sido fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se revela suficiente para compensar o abalo sofrido e manter a uniformidade dos julgados do colegiado.

Diante de tais ponderações, o recurso merece parcial provimento apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os demais termos da r. sentença.

Por fim, em vista do provimento parcial do recurso, não é o caso de majorar os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor da apelada nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**