



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000327345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000027-86.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ EVANILTON SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PROVIMENTOS ao recurso adesivo do autor, para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos supramencionados. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15746

APELAÇÃO Nº 1000027-86.2025.8.26.0002 - São Paulo

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELANTE ADESIVO: José Evanilton Souza Silva

APELADOS: Banco Bradesco S/A e outro

JUÍZA: Priscilla Buso Faccinetto

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Golpe da "falsa central de atendimento" – Fraude bancária e contratação de empréstimos indevidos.

Sentença de parcial procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos e condenar o réu à restituição dos valores indevidamente transferidos e debitados.

Insurgência do réu, pleiteando a reforma da tutela de urgência, o reconhecimento de culpa exclusiva do consumidor e a redução da multa cominatória por descumprimento.

Recurso adesivo do autor, pugnando pela condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Preliminar de ausência de dialeticidade recursal, arguida pelo autor em contrarrazões – Rejeição – Razões do apelo que combatem os fundamentos da sentença e permitem o exercício do contraditório, atendendo ao disposto no art. 1.010 do CPC. PRELIMINAR AFASTADA.

Razões de decidir – Pedido de reforma da decisão que concedera a tutela de urgência – Descabimento – Decisão já analisada em sede de agravo de instrumento – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Fraude perpetrada por terceiro que constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade – Falha na prestação do serviço caracterizada pelo acesso de estelionatários a dados sigilosos do cliente e pela ausência de mecanismos eficazes para detecção de transações que destoam do perfil do correntista – Inexistência de excludente por culpa exclusiva da vítima – Indenização por danos materiais mantida – Multa arbitrada pelo juízo a quo adequada aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Danos morais configurados – Situação que ultrapassa

o mero aborrecimento – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor adequado às finalidades compensatória e punitiva.

Sentença reformada em parte, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida às fls. 303/311, cujo relatório é adotado, que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para ratificar a tutela de urgência anteriormente concedida, declarar a inexigibilidade do empréstimo pessoal fraudulento efetuado em 03/05/2023 (contrato nº 479587479, no valor de R\$ 20.651,40), da transação via PIX de R\$ 9.340,00 e do empréstimo pessoal de R\$ 15.000,00 (contrato nº 495454425), derivado da quitação do primeiro contrato fraudulento, condenando o réu à restituição dos valores indevidamente transferidos e debitados, com correção monetária desde os desembolsos e juros de mora desde a citação. A sucumbência foi carregada integralmente ao réu, com honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).

Insurge-se o **Banco Bradesco S/A** (fls. 315/326), alegando, em síntese, o seguinte: **a)** deve ser reformada a decisão que concedera a tutela de urgência, para suspender as cobranças do empréstimo; **b)** não houve falha na prestação de serviços bancários, uma vez que as transações foram realizadas mediante senha pessoal e dispositivo autorizado pelo correntista, devendo-se reconhecer a culpa exclusiva do consumidor, ou, ao menos, sua culpa concorrente; e **c)** a multa arbitrada em caso de descumprimento da obrigação deve ser reduzida, em prestígio aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Foram opostas contrarrazões às fls. 335/355, com preliminar de não conhecimento do recurso, por ausência de dialeticidade recursal.

Recorreu adesivamente o autor **José Evanilton Souza Silva**, sustentando que a fraude bancária somada à conduta do banco ao induzi-lo a contrair novo empréstimo para quitar dívida fraudulenta ultrapassou o mero aborrecimento, sendo de rigor a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 356/365).

Contrarrazões ao recurso adesivo às fls. 369, nas quais o banco defendeu a inexistência de danos morais indenizáveis.

É o relatório.

Decido.

De início, afasta-se a preliminar de ausência de dialeticidade recursal apontada pelo autor, porquanto as razões recursais apresentadas se voltam contra os termos do respeitável *decisum* e delas se depreendem suas

alegações, permitindo-se, portanto, a contraposição pelo apelado, nos termos do art. 1.010 do CPC. □

Assim, preenchidos os requisitos de admissibilidade, ambos os recursos são recebidos e conhecidos.

Indefere-se, de proêmio, o pedido formulado pelo banco de modificação da tutela concedida na decisão de fls. 70/72, a qual determinou a suspensão da exigibilidade dos contratos de empréstimo (nº 479587479 e nº 495454425) e proibiu a inclusão do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, porquanto a referida decisão já foi objeto de análise e manutenção por esta C. Câmara no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2017384-68.2025.8.26.0000.

No tocante ao mérito, aponta o autor, em síntese, que, no dia 03/05/2023, foi vítima de estelionato aplicado por meio do "golpe da falsa central de atendimento", oportunidade em que recebeu ligação de suposto funcionário do banco réu, o qual detinha todos os seus dados sigilosos e o induziu a realizar procedimentos de segurança em sua conta corrente. Relata que a referida fraude resultou na contratação de um empréstimo indevido no valor de R\$ 20.651,40 e na realização de uma transferência via PIX de R\$ 9.340,00 para conta de terceiro. Aduz, ainda, que meses após o evento, ao buscar auxílio na agência física, foi orientado por prepostos da instituição financeira a contratar um novo mútuo de R\$ 15.000,00 e a utilizar economias pessoais de R\$ 10.695,02 para liquidar o saldo devedor oriundo da fraude, o que culminou no grave comprometimento de sua subsistência.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor, vítima do golpe da falsa central de atendimento, e à eventual exclusão dessa responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, cingindo-se o recurso adesivo do autor especificamente ao pleito de reforma quanto ao dano moral indeferido em primeiro grau.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos da **Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça**, que dispõe: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Como consequência, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, prescindindo da comprovação de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido."

Assim, a fraude bancária perpetrada por terceiro, como no caso em tela, insere-se no conceito de **fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira**. A matéria encontra-se pacificada pela **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".

Neste contexto, **a argumentação do réu de que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da vítima não se sustenta**. Embora o autor tenha seguido as instruções do fraudador, é imperioso reconhecer que a ação do estelionatário somente obteve êxito porque ele detinha informações pessoais e sigilosas da correntista, como dados da conta e do cartão, o que conferiu à chamada uma aparência de legitimidade e induziu a vítima a erro. **O vazamento ou o acesso indevido a esses dados evidencia uma falha nos sistemas de segurança do banco, que tem o dever de proteger as informações de seus clientes**.

Ademais, as fraudes desta natureza são qualificadas como **crime de engenharia social**, que tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Portanto, não se cogita que a conduta da parte autora destoe da diligência esperada do "homem médio", ou seja, não é de se esperar que a ligação feita em nome do banco e na posse de tantas informações pessoais sejam, na verdade, de criminosos. Desse modo, a sua atuação não difere do padrão esperado.

Ressalta-se ainda que a realização de uma operação financeira em valor que destoa do perfil de consumo da correntista deveria acionar os mecanismos de segurança do banco para bloqueio e verificação da transação, o que não ocorreu. **A ausência de tais barreiras de segurança reforça a caracterização do defeito na prestação do serviço. Portanto, não há que se falar em excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro**, prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC, e nem em culpa concorrente, uma vez que a conduta do terceiro fraudador foi propiciada por uma vulnerabilidade intrínseca à atividade bancária.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp

nº 1.450.434/SP¹, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14), destacando que "**o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o

¹ STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)” (g.n.).

Logo, comprovada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com os prejuízos sofridos, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo (nº 479587479 e nº 495454425), bem como a condenação do requerido à restituição dos danos materiais correspondentes às transferências para a conta de terceiros e aos valores utilizados para a quitação do primeiro empréstimo, tal como definido na respeitável sentença.

Com relação ao arbitramento de *astreintes* em caso de descumprimento da obrigação, dispõe o **art. 537 do CPC** que “[a] multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito”.

A multa, assim, tem caráter inibitório, ou seja, tem por objetivo compelir a parte ao cumprimento da determinação judicial. Não constitui penalidade, nem tampouco reparação por eventuais perdas e danos. Deste modo, deve o juiz fixar a multa de forma a estimular o devedor ao cumprimento da sua obrigação.

Desta forma, não pode *ela* ser irrisória a ponto de ser vantajoso para o devedor descumprir a obrigação, mas também não pode constituir causa de enriquecimento para a parte contrária.

Observadas estas circunstâncias, **afigura-se adequada a multa no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) por ato de descumprimento, limitada a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Com relação à condenação da instituição financeira ao pagamento de **indenização por danos morais**, não há dúvida que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral. Ressalta-se que, mesmo após a comunicação do fato ao banco, não houve o cancelamento da operação efetuada.

É evidente que as instituições financeiras não são capazes de evitar

a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, são capazes de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não sucedeu no caso em questão.

Registre-se também que a obrigação de indenizar pelos danos morais, em hipóteses como a presente, prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem *in re ipsa*, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - iuris et de jure e que, por certo, dispensam a comprovação do sofrimento e angústia, sendo da natureza das coisas que a frustração impingida foi indiscutível.

E no que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização sancionatória e educativa -, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, condena-se o requerido ao pagamento de indenização no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, com correção monetária da data do arbitramento e juros da data da citação, observando-se os consectários legais da Lei nº 14.905/24.

Em casos semelhantes, esta 12ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexo causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." **(TJSP; Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024);**

"VOTO Nº 39573 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Pix. Inexigibilidade. Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do C. STJ. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Juros de mora contados da citação. Responsabilidade civil contratual. Inteligência do art. 405 do CC. Sentença mantida. Litigância de má-fé. Inocorrência. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido." (TJSP; **Apelação Cível 1015100-37.2021.8.26.0003; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024**).

Ante o desprovimento do recurso do réu, majoram-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Ficam consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, **voto por negar provimento ao recurso do réu e voto por dar provimento ao recurso adesivo do autor**, para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos supramencionados.

MARCO PELEGRINI
Relator