



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000195746**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000072-34.2024.8.26.0323, da Comarca de Lorena, em que é apelante DANIEL MARQUES, são apelados BANCO MODAL S.A. e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1000072-34.2024.8.26.0323**

**Apelante:** Daniel Marques

**Apelado:** Banco Modal S/A

**Apelado:** Banco Bradesco S/A

**Comarca:** Lorena

**Juiz Sentenciante:** Dr. Wallace Gonçalves dos Santos

**Voto nº 34.816**

***Ementa:***

***Apelação. CDC. Ação declaratória e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Invasão de conta bancária. Vulnerabilidade do sistema. Aplicativo bancário que integra o estabelecimento comercial. Art. 1142, do CC. Inobservância do dever de segurança. Abertura e manutenção de conta corrente, além disso, em nome de terceiro utilizada para a execução de ilícito. Falha na prestação do serviço. Art. 14, do CDC. Responsabilidade objetiva e solidária das rés. Excludentes de responsabilidade ausentes. Não comprovados a culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro como causas do evento danoso. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em apreço à razoabilidade e proporcionalidade. Ação ora julgada parcialmente procedente. Apelo, do autor, parcialmente provido.***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

A r. sentença de págs. 638/643, cujo relatório é adotado, julgou improcedente ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por Daniel Marques em face de Banco Bradesco S/A e Banco Modal S/A com base nas seguintes razões de decidir:

*As provas trazidas demonstraram que, de fato, o autor fora vítima de prática fraudulenta perpetrada por terceiro, mas não comprovou a ocorrência de falhas na prestação de serviços bancários.*

*Conforme narrado na exordial, bem como consta da prova documental (fls. 22/23), o autor recebeu uma ligação telefônica em que a pessoa se disse funcionária do Banco Bradesco S/A, em seguida o orientou a instalar um aplicativo em seu celular e a seguir todos os seus comandos, o que ele atendeu.*

*Percebe-se que terceira pessoa induziu o autor a realizar a operação financeira não desejada, a compartilhar dados e informações pessoais e sigilosas, além de vencer as barreiras de segurança criadas pelo banco réu.*

*Ao que tudo indica, o criminoso valeu-se de aplicativo “hacker” para realizar as operações financeiras.*

*Assim, não houve vazamento dados do autor por falhas no sistema de segurança do banco réu. Bem como as ligações telefônicas não foram realizadas a partir de um meio de comunicação oficial*

*disponibilizado pela instituição financeira.*

*A transação financeira impugnada pelo autor fora realizada em seu celular ou fora realizado por terceira pessoa a partir de dados sigilosos fornecidos pelo autor e não pelo banco réu.*

*Note-se que os bancos atuam como meros depositários e, muito embora tenham que atuar de forma diligente para sempre se certificar de que as transferências e negociações estejam de fato sendo feitas pelos titulares da conta, não lhes incumbe atuar como fiscais financeiros dos depositários, impedindo que apliquem ou transfiram seus respectivos recursos como bem entenderem.*

*O fato de atividades bancária atrair práticas ilícitas ou fraudulentas não é suficiente para imputar responsabilidade ao banco réu, à falta de nexo de causalidade. Nesse sentido, dispõe expressamente o art. 14, §3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Configurada culpa exclusiva de terceiro, não há para o réu o dever de indenizar.*

*Por fim, observo que não houve falha dos bancos tampouco no que toca ao cumprimento do Mecanismo Especial de Devolução.*

*Segundo a Resolução BACEN/DC nº 1 de 12/08/2020, que institui o arranjo de pagamentos PIX e estabelece o Mecanismo Especial de Devolução, as*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*devoluções de valores fundadas em fraude "implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível". Isso significa que a efetividade da devolução está condicionada à existência de saldo suficiente na conta destinatária, o que não ocorreu no caso em apreço.*

Apela o autor (págs. 656/664). Inicialmente pede a concessão da gratuidade de justiça, pois é aposentado e auferir benefício previdenciário de R\$ 4.516,69. De mais a mais, sustenta o desacerto da sentença.

Argumenta com a falha bancária do réu Bradesco, pois a condição de instituição depositária e gestora da conta do apelante, pessoa idosa, aposentada, sem qualquer histórico de transferências instantâneas de alto valor, deixou de adotar protocolos mínimos de segurança para barrar transações manifestamente atípicas e suspeitas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo e direcionadas a beneficiário totalmente desconhecido.

Além disso, aduz falha bancária do outro corréu, o Banco Modal, que permitiu a abertura de conta fraudulenta em nome de terceiro sem a adoção das cautelas necessárias, possibilitando que valores decorrentes de fraude fossem creditados e rapidamente movimentados e, tudo, sem mencionar que, mesmo tendo sido acionado pelo Banco Bradesco por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), não procedeu ao bloqueio e devolução dos recursos, permitindo o êxito da conduta criminosa.

Assim, pede a condenação solidária dos apelados à restituição integral dos valores subtraídos da conta do apelante e ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso foi processado e respondido (págs. 669/679 e 680/688).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

Inicialmente, anote-se que a parte apelante ao interpor o recurso de apelação requereu a concessão da gratuidade da justiça e se declarou necessitada, ao argumento de que não possui recursos suficientes para arcar com as despesas processuais.

Assim, nos termos do art. 99, §3º, do CPC c/c o art. 5º da CF, defiro os benefícios da gratuidade da justiça à parte, com efeito *ex nunc*.

Narra o demandante que no dia 03/07/2023 recebeu uma ligação de pessoa que se apresentou como funcionário do corréu Banco Bradesco, alegando que duas operações Pix haviam sido realizadas em sua conta.

Durante a conversa, o autor afirma que acreditou se tratar de funcionário do réu e foi induzido a baixar um aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu aparelho celular, o que permitiu aos fraudadores a contratação de um empréstimo de R\$ 40.000,00 e efetuar duas transferências PIX, uma no valor de R\$ 4.998,55 e outra de R\$ 5.800,32, para conta aberta no Banco Modal em nome de terceiro.

Insiste o demandante que nenhuma dessas operações foi autorizada ou realizada por si e, desse modo, como não conseguiu resolver a questão na via administrativa (págs. 2/3), ajuizou ação para reparar os prejuízos havidos.

O caso deve ser examinado à luz do CDC, notadamente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em razão do disposto pela Súmula nº 479, do STJ, arts. 14, do CDC e art. 6º, VIII, do mesmo diploma em razão da vulnerabilidade da parte autora perante as casas bancárias.

Em que pese o respeito ao entendimento adotado na origem, a meu ver outra deve ser a solução para o caso.

A tese de defesa limita-se a alegar que não houve falha em sua prestação de serviço (págs. 2/3), vez que a culpa pelo incidente é exclusivamente da parte autora ou de terceiros porque as operações foram realizadas após o autor fornecer seus dados pessoais a terceiros.

O fato é que cabia à parte requerida comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos, pois, com relação ao corréu Bradesco, vale destacar que o aplicativo é parte integrante do estabelecimento comercial como definido no art. 1.142 do Código Civil.

E em tais condições a invasão do aplicativo, isto é, do estabelecimento comercial, deve ser suportado pelo banco que não comprova a higidez do sistema de segurança, tal qual havido no caso em exame.

Vale ainda mencionar que a responsabilização da parte requerida decorre do fato que precedeu ao comportamento da parte autora: a posse das informações bancárias prévias do autor pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário, registrando-se também a falha bancária ao não desconfiar de operações tão destoantes do perfil da parte autora, como bem reclama o demandante.

Logo, é fato incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude porque houve manejo de sua conta por terceiro e, assim, o corréu

Bradesco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno, consistente no vazamento de dados do cliente, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e do art. 14 do CDC.

Corroborando a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>1</sup>, a orientar sobre o dever de segurança pelos prestadores de serviço:

*5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

*6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

*7. Como consequência, é dever da instituição*

---

<sup>1</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

*financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem - e devem - ser identificadas pelos bancos.*  
(grifamos)

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>2</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do*

---

<sup>2</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

*fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.*

*Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência<sup>3</sup>.*

Com relação ao corrêu Banco Modal, o autor alega que houve falha na prestação do serviço do banco requerido, que possibilitou a abertura de conta bancária para o recebimento de valores advindos da prática de fraude perante o âmbito do corrêu Banco Bradesco.

Estabelecido o contraditório, renova-se a vênua com

---

<sup>3</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação ao entendimento adotado na origem, mas o requerido não se desincumbiu de provar a inexistência de culpa própria, tampouco que adotou cautelas para a verificação da idoneidade do correntista que admitiu conforme as exigências administrativas, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do Bacen, pois sequer apresentou qualquer prova documental a demonstrar a regularidade da abertura e manutenção da conta corrente em questão.

Em resumo: as instituições oferecem a terra adubada para a semeadura do crime e conferem aparência de idoneidade aos envolvidos e, desse modo, devem suportar as consequências decorrentes da falha na prestação dos serviços decorrentes do fortuito interno, consistente na irregularidade da abertura das contas que possibilitaram o ilícito nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Bem a propósito o STJ decidiu que “independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva” (REsp nº 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024).

Assim, reconhecida a falha na prestação do serviço oferecido pelos bancos, estes devem arcar de forma objetiva e solidária pelo prejuízo material e morais suportado pelo autor (as transferências para o terceiro Fábio Henry Felicio, pág. 44), nos termos do art. 14 do CDC e Súmula nº 479. Do C. STJ, registrando-se que quanto ao montante transferido para a conta do terceiro, incumbe às instituições financeiras, caso entendam pertinente, buscar o regresso em face do(s) fraudador(es).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que diz respeito à pretensão de indenização por danos morais, inegável que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento, diante das falhas na prestação do serviço bancário como acima se especificou, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor, causando-lhe transtorno, angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, condeno os réus a pagar ao autor de forma solidária o valor de R\$ 8.000,00 a título de danos morais.

Referido valor revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, o vazamento de dados do autor a permitir o conhecimento de suas informações sensíveis pelos fraudadores, os transtornos para tentar solucionar a questão na via administrativa, a utilização de conta bancária aberta sem as cautelas necessárias para consumação do golpe, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado às instituições financeiras para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil<sup>4</sup>.

Nessas condições, levando-se em conta o teor da Súmula nº 326, do C. STJ, o recurso do autor merece ser parcialmente provido.

Por força da sucumbência recursal, nos termos do art. 85,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§11, do CPC, cada um dos réus deve arcar com 50% das custas e despesas do processo, além de honorários advocatícios que arbitro em 20% sobre o proveito econômico do autor (10% em desfavor de cada corréu)

Ante o exposto, o voto é pelo parcial provimento do recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**