



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000019303

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000218-77.2025.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante LUCIMARI VISNHESKI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso adesivo da autora. Negaram provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL (“FALSO GERENTE”). EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDAS. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral e restituição de valores, diante de fraude praticada mediante engenharia social, que resultou na contratação indevida de empréstimo e transferências via PIX na conta de aposentadoria da autora, pessoa idosa. O réu pleiteia a improcedência total; a autora, em recurso adesivo, busca restituição em dobro e majoração da indenização moral.

II. Questão em Discussão

Há duas questões em discussão:

- (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, envolvendo movimentações atípicas e contratação de empréstimo não reconhecido; e
- (ii) estabelecer se são devidos a majoração dos danos morais e a restituição em dobro dos valores debitados da autora.

III. Razões de Decidir

A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo quando a fraude envolve movimentações realizadas em conta por ela administrada, sendo o exame de culpa ou nexos causal matéria de mérito.

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ, que estabelecem responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Fraudes mediante engenharia social (“falso gerente”) constituem fortuito interno inerente à atividade bancária, sendo aplicável a Súmula 479 do STJ, que impõe responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes.

A posse, pelo fraudador, de dados sigilosos da autora evidencia falha de segurança do banco, cujo dever de guarda foi violado.

Houve grave falha nos mecanismos de detecção de operações atípicas, pois foram realizados empréstimo vultoso e transferências imediatas via PIX para terceiros, incompatíveis com o perfil da autora, cuja conta é destinada exclusivamente ao recebimento de aposentadoria em valores modestos.

A jurisprudência do STJ (REsp 2.052.228/DF) consolida dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança ampliado das instituições financeiras, abrangendo a detecção e bloqueio de transações atípicas, especialmente quando a vítima é idosa e hipervulnerável.

Os danos morais são configurados *in re ipsa*, pois o comprometimento da renda alimentar e a negativação indevida ultrapassam o mero aborrecimento.

A majoração da indenização para R\$ 10.000,00 é adequada diante da gravidade da fraude, da vulnerabilidade da consumidora e da finalidade pedagógica da reparação.

A restituição em dobro é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e segundo a tese firmada pelo STJ (REsp 676.608/RS), pois a cobrança indevida decorreu de violação da boa-fé objetiva pela instituição financeira.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente por contratações e movimentações atípicas decorrentes de fraude por engenharia social, por se tratar de fortuito interno e de falha no dever de segurança.

A negativação indevida e a subtração de valores de conta destinada ao recebimento de aposentadoria configuram dano moral *in re ipsa*.

A restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, independentemente de comprovação de dolo ou culpa do fornecedor.

Dispositivos citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único. CPC, arts. 85, § 11, e 487, I.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2023; STJ, REsp 676.608/RS (Corte Especial).

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada procedente nos seguintes termos:

“Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

A) **DECLARAR** a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal objeto da lide, bem como de todos os débitos dele decorrentes. Confirmo a tutela de urgência concedida às fls. 60/61, para determinar que o réu se abstenha de forma definitiva de realizar quaisquer cobranças, judiciais ou extrajudiciais, relativas ao referido contrato e para que exclua definitivamente o nome da autora dos cadastros de inadimplentes (SERASA, SCPC e outros) no que tange a este débito, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa a ser oportunamente fixada em caso de novo descumprimento.

B) **CONDENAR** o réu a restituir à autora, de forma simples, o valor de R\$ 1.379,22 (mil trezentos e setenta e nove reais e vinte e dois centavos), referente à parcelado empréstimo debitada em sua conta. Este valor deverá ser acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a contar do efetivo desembolso (dezembro/2024), e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

C) **CONDENAR** o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescida de correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, a contar desta data (Súmula nº 362 do STJ), e de juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso (data da primeira negativação). Se não foram convencioneados entre as partes ou estipulados por lei, os encargos moratórios seguem as seguintes diretrizes: a) até 29/08/2024 (inclusive), os juros serão de 1% ao mês; b) a partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024 art. 5º, II), os juros observarão a taxa Selic, deduzido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o índice de atualização monetária; c) a correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, já atualizada com os critérios da Lei nº 14.905/2024. Em razão da sucumbência mínima da autora, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. ”.

Recorre o réu, sustentando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, uma vez que seria isento de responsabilidade por atos praticados por terceiros. No mérito, defende a legalidade das contratações, afirmando que as operações teriam sido realizadas mediante o uso de dados pessoais e senha secreta da autora, o que caracterizaria sua anuência e afastaria qualquer vício de consentimento. Alega que promove medidas de prevenção a golpes e que tais providências de segurança não foram observadas pela consumidora. Aduz a culpa exclusiva da autora e a inexistência de falha na prestação de serviços, pugnando pela improcedência total da demanda. Subsidiariamente, requer o reconhecimento de culpa concorrente da Autora e a minoração do *quantum* indenizatório a título de danos morais. (fls. 249/277).

Contrarrazões a pg. 283/300.

A autora interpôs recurso adesivo visando à reforma parcial da r. Sentença para que o banco réu seja condenado à restituição em dobro dos valores debitados de sua conta, bem como para que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais seja majorado para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recursos tempestivos e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Passa-se, de início, à análise do recurso interposto pelo réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira.

Com efeito, o réu é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, uma vez que mantém relação contratual com a autora, sendo responsável pela custódia e segurança da conta na qual ocorreram as transações financeiras *sub judice*. A análise sobre o nexo de causalidade e culpa do réu deve ser realizada juntamente ao mérito, pois que não se relaciona com as condições da ação.

No mérito, o recurso do réu não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta de cliente hipossuficiente, vítima de engenharia social.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado na Súmula 297 do STJ. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC.

O cerne da defesa do réu reside na tese de que as operações são legítimas por terem sido validadas com a senha pessoal da cliente. Tal argumento, contudo, é insuficiente para afastar sua responsabilidade.

A fraude em questão, conhecida como "*golpe do falso gerente*" ou engenharia social, constitui fortuito interno, um risco inerente à própria atividade bancária. Conforme a Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

A narrativa inicial, corroborada pelo conjunto probatório, demonstra que a fraudadora, que se fez passar por gerente da conta, detinha informações pessoais e bancárias sigilosas da autora, o que lhe conferiu a credibilidade necessária para induzi-la a erro. O vazamento desses dados, que deveriam estar sob a guarda segura do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco, é a falha primária que permitiu toda a ação criminosa.

Ademais, a alegação de que não houve falha no sistema de segurança é frontalmente contrariada pelas provas dos autos. O sistema do apelante falhou gravemente ao não detectar e bloquear uma sequência de operações totalmente atípicas e incompatíveis com o perfil da consumidora, a qual sequer movimentou a conta, utilizando-a apenas para recebimento de sua aposentadoria, em valores da ordem de R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais), vide extrato a pg. 29/32.

A realização de empréstimo de valor vultoso e transferência imediata via PIX para contato não cadastrado como de confiança da Autora configura movimentação atípica que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco. As provas dos autos (fls. 27/32) evidenciam uma sequência de operações incomuns e sucessivas — contratação de empréstimo, seguida da imediata transferência dos valores para contas de terceiros — realizadas em intervalo extremamente curto. Tal padrão foge completamente ao comportamento habitual do consumidor, de modo que a ausência de bloqueio ou verificação demonstra falha inequívoca no sistema de controle da instituição financeira.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o dever de segurança das instituições financeiras abrange a implementação de mecanismos para identificar e obstar movimentações que destoam do perfil do consumidor:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição 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. (...) 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira .6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor .8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.". (STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 12/09/2023)

Quanto aos danos morais, estes são evidentes (*in re ipsa*). A angústia, a insegurança e o abalo financeiro sofridos por uma consumidora que tem sua parca renda de aposentadoria comprometida por fraudes superam, em muito, o mero dissabor, tendo agido com acerto o d. Juízo *a quo* ao reputá-los devidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a apelação do réu não merece prosperar, mantendo-se incólume a r. Sentença no que se refere ao reconhecimento de responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas realizadas na conta da cliente autora, e o consequente dever de restituição dos valores indevidamente cobrados da consumidora, bem como de pagamento da indenização por danos morais.

O recurso da autora, por sua vez, comporta provimento no que concerne ao *quantum* indenizatório dos danos morais fixados e à medida da restituição dos valores indevidamente cobrados da consumidora.

O valor arbitrado a título de compensação moral deve ser majorado. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a representar alento à honra ofendida e punição ao ofensor, desestimulando-o a repetir o comportamento, mas, ao mesmo tempo, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

No presente caso, considerando o abalo emocional e o transtorno sofridos pela autora, vítima de fraude, com a negatização indevida de seu nome e os prejuízos financeiros decorrentes da contratação fraudulenta de empréstimo, tem-se que a majoração da indenização para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) propicia adequada compensação ao mal causado e não se revela fonte de enriquecimento exagerado, guardando proporção para com as dimensões do ato ilícito.

Em relação aos valores cobrados de sua conta, a autora pleiteia a restituição em dobro. O C. Superior Tribunal de Justiça firmou, por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, a seguinte tese:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, sendo cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja, a orientação do C. STJ é no sentido de que, para se admitir a repetição em dobro, a conduta deve ser contrária à boa-fé objetiva, sendo prescindível a análise de culpa ou dolo da instituição bancária.

No presente caso, considerando a violação da boa-fé objetiva pela instituição financeira em seu dever de proteção, tem direito a apelante à restituição dos descontos indevidos em sua aposentadoria na forma dobrada, com base no artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor e em conformidade com o mencionado entendimento adotado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL . EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE EVIDENCIADA. CONTRATAÇÃO POR ESTELIONATÁRIOS. FORTUITO INTERNO . RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO DA BOA FÉ OBJETIVA. DANO MORAL "IN RE IPSA" . DESCONTO INDEVIDO EM VERBA ALIMENTAR. PRESUNÇÃO NÃO AFASTADA. RECURSO PROVIDO. I . Caso em exame 1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos que formulou, visando à declaração de inexistência do empréstimo consignado que alega ser fraudulento; à restituição em dobro dos valores descontados de sua aposentadoria e à indenização pelos danos morais causados. II. Questão em discussão 2 . As questões em discussão são: (i) a ocorrência de fraude na contratação do empréstimo consignado e a responsabilidade da instituição financeira; (ii) o cabimento da restituição em dobro dos valores descontados do benefício



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previdenciário; e (iii) a existência do dano moral. III. Razões de decidir 3. Autora que narrou ter sido vítima de golpe, sendo enganada por estelionatários que efetuaram a contratação do empréstimo consignado questionado, sob o pretexto de cancelá-lo . Fraude corroborada pelo comportamento posterior da aposentada, que depositou em juízo o crédito fraudulento, não sendo a dinâmica do golpe descrito combatida pelos argumentos do banco réu. Falha de segurança caracterizada, respondendo a instituição financeira objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula n. 479 do C. STJ . Decreto de improcedência da pretensão autoral que deve ser afastado. 4. Necessária a restituição, pelo banco requerido, dos valores descontados indevidamente da aposentadoria da requerente, e na forma dobrada, pois configurada a violação da boa-fé objetiva, conforme deliberado pelo C. STJ no EREsp 1 .413.542/RS. 5. O desconto indevido em verba alimentar caracteriza dano moral "in re ipsa" . Presunção não elidida pelos elementos dos autos. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, de acordo com os parâmetros adotados em casos semelhantes. IV . Dispositivo 6. Recurso provido para julgar procedentes os pedidos formulados e declarar a inexistência do contrato impugnado, com as consequentes condenações do banco réu à restituição em dobro dos valores descontados irregularmente e à indenização pelos danos morais causados, no valor de R\$5.000,00. Legislação e jurisprudência relevantes citadas: Legislação: CDC, art . 42, parágrafo único. Jurisprudência: STJ, Súmula n. 479; EREsp 1.413 .542/RS."

(TJ-SP - Apelação Cível: 10036005620248260071 Bauru, Relator.: Rosana Santiso, Data de Julgamento: 28/04/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 28/04/2025)

Portanto, merece ser provido o recurso da autora para se majorar o montante indenizatório a título de danos morais, bem como se determinar a restituição do indébito em dobro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação interposto pelo réu e **dou provimento** ao recurso da autora para majorar o *quantum* indenizatório dos danos morais para a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e para condenar a instituição financeira à restituição em dobro da quantia indevidamente cobrada da consumidora .

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, **majoro** os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator