



Registro: 2026.0000168619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000238-33.2025.8.26.0646, da Comarca de Urânia, em que é apelante/apelada MARIA SOCORRO SOARES DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento à apelação do réu e deram provimento à apelação da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelações nº 1000238-33.2025.8.26.0646

Comarca: URÂNIA

Apelante/Apelada: MARIA SOCORRO SOARES DO NASCIMENTO

Apelado/Apelante: BANCO BRADESCO S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Lucas Ricardo Guimarães

Voto nº 53.018

Apelações – Serviços bancários – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que recebeu ligação de suposto preposto do réu, advertindo-a de operações fraudulentas em sua conta – Desse modo ilaqueada, a autora foi induzida a realizar a contratação de empréstimos, seguida de transferência por pix e compras no cartão de crédito – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, declarando a inexigibilidade dos débitos e condenando o réu a restituir o saldo em conta da autora antes da fraude, mas afastando a indenização por danos morais – Irresignação da autora procedente, improcedente a do réu.

1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a

adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Banco réu que não se cercou de cautelas na realização dos negócios. Cuidado indispensável na hipótese, até por se tratar de operações muito acima do padrão de uso dos serviços pela autora, e com feição típica de fraude. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. 2. Pedido de restituição/compensação do valor creditado em conta proveniente dos mútuos, sob pena de enriquecimento sem causa. Impossibilidade. O valor creditado na conta da autora foi imediatamente subtraído pela ação dos estelionatários, como parte do engodo. A declaração de inexigibilidade dos mútuos, em face da fraude, implica o retorno das partes ao status quo ante, devendo o risco da atividade ser suportado pela instituição financeira, que falhou em seus mecanismos de segurança. O enriquecimento ilícito do consumidor não se configura quando o valor é subtraído por terceiros em razão da falha do serviço bancário. 3. Dano moral caracterizado. Fato que extrapola o mero aborrecimento do dia a dia. Autora privada do acesso à sua conta e com seu nome indevidamente inserido nos órgãos de proteção ao crédito, em razão de dívidas decorrentes da falha na prestação do serviço do réu. Observação, ademais, de que o banco réu, apesar da contestação aos lançamentos, realizados com cartão de crédito, não se dignou nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado “chargeback”, para verificar a regularidade das operações junto ao beneficiário. Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 20.000,00, à luz da técnica do desestímulo. 4. Sentença parcialmente reformada, para também acolher o pedido de indenização por danos morais.

Negaram provimento à apelação do réu e deram

provimento à apelação da autora.

1. Trata-se de Ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada por MARIA SOCORRO SOARES DO NASCIMENTO em face de BANCO BRADESCO S.A.

Dizª Autora, em síntese, que é correntista do banco réu e, no dia 3.12.24, foi vítima do denominado Golpe da Falsa Central de Atendimento. Aduz ter recebido uma ligação telefônica de supostos prepostos da instituição financeira, os quais detinham todos os seus dados pessoais e bancários, informando a existência de uma solicitação de empréstimo em sua conta e orientando-a a fornecer novas confirmações para proceder ao cancelamento da operação. Posteriormente, constatou a existência de 2 empréstimos pessoais (R\$ 4.639,68 e R\$ 2.220,00), 3 compras no cartão de crédito (R\$ 2.600,00, R\$ 300,00 e R\$ 558,00), e 1 transferência por “pix”, no valor de R\$ 10.257,50, para um terceiro, o que resultou em um saldo devedor de R\$ 999,93 em sua conta corrente, consumindo, inclusive, seu limite de cheque especial. Sustenta que, apesar de ter contestado as operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

junto ao banco logo após a constatação da fraude e de ter buscado a solução administrativa em diversas oportunidades, a instituição financeira se recusou a resolver a questão, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Afirma que a recusa do banco réu em regularizar a situação culminou, ainda, na perda de acesso à sua conta bancária e na indevida negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexistência dos débitos decorrentes das operações fraudulentas, a condenação do réu a restituir a importância de R\$ 2.393,66, a título de indenização por danos materiais (referente ao saldo que possuía antes da fraude), e a pagar indenização por danos morais no valor sugerido de R\$ 20.000,00, além da determinação de imediata regularização de sua situação bancária e exclusão do nome dos cadastros de inadimplentes.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexistência das transações fraudulentas e para condenar o réu: (i) a excluir os contratos de empréstimos pessoais (nºs 516345117 e 516385001) e as dívidas de cartão de crédito; (ii) a pagar à autora indenização por danos materiais, no valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.393,66, atualizado desde 3.12.24, acrescido de juros de 1% ao mês; e (iii) a regularizar a situação bancária da autora, devolvendo o acesso à conta e excluindo o CPF dos órgãos de proteção ao crédito. Contudo, rejeitou o pedido de indenização por danos morais, sob o argumento de que a autora contribuiu para o evento danoso e que o dano não é presumido, dependendo de comprovação. Em face da sucumbência mínima da autora, responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 275/282 e 301).

Apelam ambas as partes.

Como fundamentos da irresignação, argumenta o banco réu o que segue, em substância: (a) os fatos decorrem de ato ilícito de terceiro e da desídia da autora; (b) a autora não apresentou nenhum documento para demonstrar os fatos por ela alegados ou o nexos causal entre o dano e eventual responsabilidade do réu pelo ocorrido; (c) o banco não tem obrigação legal de bloquear operações e contratação de serviços, mesmo que fujam ao padrão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo do correntista, uma vez que é de responsabilidade deste último realizar transações bancárias com diligência; (d) os contratos de empréstimos foram formalizados por meio do aplicativo “mobilebank”, com o cumprimento de diversos requisitos de segurança para conclusão da operação; (e) os contratos formalizados por meio eletrônico são legítimos; (f) no que concerne à transferência por “pix”, a autora comunicou ao banco de forma intempestiva; e (g) subsidiariamente, reitera o pedido de restituição ou compensação dos valores creditados na conta da autora em decorrência dos empréstimos (R\$ 6.859,68), sob pena de enriquecimento ilícito da consumidora (fls. 315/350).

De seu turno, pretende a autora a reforma parcial da sentença, para acolhimento do pedido de indenização por danos morais. Alega que o sofrimento experimentado extrapolou o mero aborrecimento, em face da “via crucis” imposta, da violação de seus dados pessoais, da perda do tempo útil produtivo e, principalmente, da negativação indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito.



2. Recursos tempestivos (fls. 303/305 e 315),
preparado o do réu (fls. 351/352) e respondido o da autora (fls.
356/372).

Não houve resposta ao recurso do réu (fl. 373).

Não há preparo do recurso da autora, por ser
ela beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 84/85).

É o relatório do essencial.

3. A respeito de situações como a dos autos, é
de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato
eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar
custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com
eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais
operações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização do negócio por parte do cliente, seja por meio de contato telefônico ou por videochamada, principalmente em se tratando de transações de boa expressão econômica, como as aqui em discussão – tudo com vistas a conferir maior segurança às operações.



Por outro prisma que se analise a questão, ainda, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco réu, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial fugirem por completo ao perfil da cliente, e, antes de concluídas tais operações, teria o banco, insisto, providenciado a confirmação com a autora.

Embora o réu alegue que as operações foram “validadas” mediante a utilização de senha e M Token em dispositivo cadastrado, o conjunto probatório demonstra que as transações impugnadas (contratação de dois empréstimos pessoais e uma vultosa transferência por “pix” para terceiro, somadas a compras no cartão de crédito) eram vistosamente atípicas e discrepantes do histórico de movimentação da conta da autora (v. fls. 168/217).

Assim é que o sistema de segurança da instituição financeira demonstrou-se ineficiente ao permitir a contratação de dois empréstimos pessoais, com crédito imediato, e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

subsequente transferência por PIX de R\$ 10.257,50, em curto lapso temporal, para uma conta de terceiros, sem acionar nenhum mecanismo de bloqueio preventivo ou consulta imediata à correntista. Tal conduta revela a omissão do banco réu em adotar medidas de cautela que seriam exigíveis em situações de evidente risco, expondo a consumidora a prejuízo.

No caso, ademais, também foram realizadas compras no cartão de crédito da autora.

Tratando-se de operações realizadas com o uso de cartão de crédito e diante das inúmeras fraudes realizadas em terminais eletrônicos, o mínimo que se esperava é que o banco réu, diante da contestação da autora, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação.

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. **Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo**

evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24 – são meus os destaques).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. 1. Empréstimo fraudulento. Transferências fraudulentas realizadas por terceiros. Valores que fogem do padrão de consumo da autora. Comunicação imediata da autora. Inexistência de elementos

probatórios no sentido de que a autora tenha deixado de zelar por informações sigilosas. Falha na prestação de serviços configurada. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autora que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença mantida. 3. Recursos desprovidos.” (TJSP, Ap. 1002612-48.2022.8.26.0445, 11ª Câmara de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ WILSON GONÇALVES, j. 3.7.24).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição

financeira para o evento danoso - Não acolhimento - Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP, Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO

FORNCEDOR DE SERVIÇOS – Novo julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – **Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas** – **Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas** – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes à autora – Correção monetária que incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para o ocorrido – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (TJSP, Ap. 1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j. 28.6.24 – g.n.).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no



enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Acertada a r. sentença, pois, ao ter proclamado a inexigibilidade dos valores referentes às indigitadas operações, com a consequente condenação do réu a restituir as importâncias descontadas da conta da autora.

4. Não comporta acolhida, ainda, a pretensão do réu de restituição ou compensação do valor de R\$ 6.859,68, proveniente dos empréstimos creditados na conta da autora.

Isso porque, conforme o extrato de fls. 27, o montante dos empréstimos foi imediatamente absorvido pela transferência “pix” efetuada pelos estelionatários.

A restituição ou compensação significaria



imputar à vítima da fraude o ônus de arcar com o prejuízo causado pela falha de segurança da instituição financeira ré, uma vez que a autora não usufruiu do produto dos mútuos.

5. No que concerne aos afirmados danos morais, o episódio dos autos trouxe à apelante sofrimento íntimo digno de proteção jurídica, além de também indevido comprometimento da respectiva imagem no meio social.

A fraude bancária em si, com a apropriação dos recursos e a contratação de dívidas em seu nome, já impôs à consumidora um desgaste emocional e financeiro considerável, forçando-a a ingressar em uma verdadeira *via crucis* para solucionar o problema.

No entanto, o elemento que torna o dano moral plenamente caracterizado reside nas consequências da inércia e da falha do banco após a comunicação da fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A manutenção dos débitos em aberto, o bloqueio do acesso à conta, a omissão do banco no procedimento do “chargeback” das compras realizadas com o cartão de crédito e a subsequente inscrição indevida do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito configuram um ato ilícito e extrapolam a esfera do mero aborrecimento.

É presumido, dispensando provas, o dano moral experimentado por aquele que tem seu nome indevidamente inscrito em cadastro de proteção ao crédito, conforme iterativa jurisprudência.

E os extratos de fls. 69/79 evidenciam que os apontamentos em discussão nestes autos são as únicas restrições existentes em nome da apelante.

Assim e diante do critério adotado por esta Turma Julgadora para situações análogas, envolvendo grandes fornecedores de produtos ou de serviços, considero que a quantia de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 20.000,00 servirá de satisfatório lenitivo para a autora e, por outra, de razoável fator de desestímulo à repetição da conduta lesiva.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data de julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).

6. Em suma: a sentença será parcialmente reformada, para o acolhimento do pedido de indenização por danos morais.

Apesar de improvido o recurso do réu, não é caso de fixação de honorários recursais, nos termos do art. 85, §11, do CPC, pois não houve resposta ao recurso nem outro tipo de atuação do advogado da autora nesta esfera recursal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observo, por último, que a solução ora atribuída ao litígio não enseja alteração da disciplina das verbas da sucumbência, já que atribuídas exclusivamente à responsabilidade do réu.

Nesses termos, meu voto **dá provimento** à apelação da autora e **nega provimento** à do réu.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator