



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001306429

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000241-92.2025.8.26.0094, da Comarca de Brodowski, em que é apelante CARLA MARLENE FREITAG LAUSMANN LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E REBELLO PINHO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5354 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1000241-92.2025.8.26.0094
Comarca: Brodowski - Vara Única
Juiz 1ª Instância: Daniel Diego Carrijo
Apelante: Carla Marlene Freitag Lausmann Lopes
Apelado: Banco Bradesco S.A.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RESTITUIÇÃO DE VALORES TRANSFERIDOS POR PIX. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUANTO A OPERAÇÕES PRESENCIAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta por Carla Marlene Freitag Lausmann Lopes contra sentença que julgou improcedente pedido de declaração de inexigibilidade de débito, restituição de valores e indenização por danos morais, em ação movida contra o Banco Bradesco S.A., decorrente de fraude bancária praticada por terceiros após contato telefônico fraudulento. A autora afirma ter sofrido prejuízos por operações eletrônicas não autorizadas e solicita responsabilização da instituição financeira.

II. Questão em discussão

Há quatro questões em discussão: (i) admissibilidade da apelação diante da alegação de ausência de impugnação específica; (ii) responsabilidade civil do banco por falha na segurança diante de fraude eletrônica; (iii) delimitação da responsabilidade entre operações eletrônicas e presenciais; (iv) existência de dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

Rejeita-se a preliminar de ausência de impugnação específica, pois a apelação enfrenta os fundamentos da sentença, conforme exigido pelo art. 1.010, III, do CPC. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ. A fraude, em parte, se caracteriza como fortuito interno. A instituição financeira responde pelos danos causados por falha na segurança de seus sistemas, conforme a Súmula 479 do STJ. A movimentação financeira atípica no dia da fraude destoava completamente do histórico da correntista, evidenciando falha no sistema de monitoramento do banco. A Resolução BCB nº 1/2020 impõe dever de bloqueio de transações incompatíveis com o perfil do cliente, não atendido no caso concreto. O banco não apresentou provas técnicas que comprovassem a regularidade das operações ou demonstrassem o funcionamento adequado de seus mecanismos de

prevenção à fraude. As transferências realizadas remotamente via PIX, com uso indevido de aplicativo, somaram R\$ 20.799,99 e devem ser restituídas. Os empréstimos contratados de forma fraudulenta (R\$ 6.600,00 e R\$ 1.200,00) devem ser declarados inexigíveis, pois os valores não beneficiaram a autora. As operações presenciais (saques e depósitos de R\$ 3.000,00), feitas pela própria correntista, configuram culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco (art. 14, § 3º, II, do CDC). Não se configuram danos morais, pois não há prova de violação concreta a direito da personalidade, e a própria autora contribuiu para o evento fraudulento ao seguir instruções de terceiros. Sentença reformada.

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos materiais decorrentes de transações bancárias fraudulentas não bloqueadas, quando evidenciada falha na prestação do serviço. 2. A contratação fraudulenta de empréstimos via aplicativo impõe sua inexigibilidade, sem direito à restituição ao consumidor quando os valores não ingressam em seu patrimônio. 3. Operações presenciais realizadas voluntariamente pela vítima afastam a responsabilidade da instituição financeira, por configurarem culpa exclusiva do consumidor. 4. A configuração de dano moral exige demonstração de ofensa a direito da personalidade, não presumida em casos de fraude com participação da vítima.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 884, 927 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024); CPC, arts. 85, §§ 2º, 3º e 11; 373, I e II; 1.010, III; 1.026, § 2º; CDC, arts. 6º, VIII; 12, § 3º, III; 14, caput e § 3º, II; Resolução BCB nº 1/2020, art. 89, §1º, I.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Min. Humberto Martins, j. 18/03/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 443/459) interposto por **Carla Marlene Freitag Lausmann Lopes** contra a r. sentença proferida às fls. 432/439, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pela apelante na ação de inexigibilidade de débito c/c obrigação de fazer, indenização por danos morais e tutela de urgência antecipada ajuizada pela apelante em face do **Banco Bradesco S.A.** (apelado), condenando a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva do art. 98, § 3º, do CPC, por ser

beneficiária da justiça gratuita.

Em apelação, **Carla Marlene Freitag Lausmann Lopes** alega, em síntese: **(i)** a necessidade de inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, diante de sua hipossuficiência técnica e informacional, competindo ao banco demonstrar que as transações foram efetivamente realizadas pelo aparelho cadastrado, mediante uso de senha, biometria ou token, bem como comprovar a inexistência de falha no sistema; **(ii)** ausência de qualquer prova técnica produzida pelo banco, inexistindo relatórios, IP, geolocalização, ID de aparelho ou prints que comprovem a legitimidade das operações contestadas; **(iii)** realização do golpe mediante envio de link malicioso, que permitiu acesso remoto ao aplicativo bancário; **(iv)** bloqueio do aplicativo durante a invasão, impedindo a apelante de acompanhar ou interromper as operações; **(v)** reconhecimento parcial da fraude pelo próprio banco, que cancelou um empréstimo de R\$ 6.600,00, mas manteve outro de R\$ 1.200,00, além dos demais débitos; **(vi)** encerramento das contestações de fraude PIX por falta de saldo; **(vii)** irregularidade no contrato de empréstimo nº 518804095 (R\$ 1.200,00), assinado digitalmente em Osasco/SP por número telefônico que não pertence à autora; **(viii)** inexistência de documentos bancários aptos a comprovar que as transações foram realizadas pelo dispositivo da apelante; **(ix)** responsabilidade objetiva do banco, haja vista o acesso indevido de terceiros a dados e ao aplicativo da correntista; **(x)** atipicidade e concentração das operações em único dia, em evidente descompasso com o perfil da consumidora, totalizando R\$ 23.799,99; **(xi)** falha na segurança do serviço bancário ao não bloquear transações atípicas; **(xii)** incapacidade do banco em demonstrar que a apelante realizava operações de alto valor e sucessivas; **(xiii)** transferência indevida do risco ao consumidor e omissão no dever de segurança; **(xiv)** inexistência de autorização para acesso remoto ou fornecimento de senha pela apelante, tendo a invasão ocorrido de forma criminosa por terceiros; **(xv)** dano material comprovado, no valor de R\$ 23.799,99; **(xvi)** abalo emocional e violação à honra e tranquilidade da apelante, ensejando reparação por danos morais; **(xvii)** ocorrência de desvio produtivo do consumidor; **(xviii)** necessidade de prequestionamento da matéria para fins de eventual interposição de recursos excepcionais.

Pretende a reforma da r. sentença para: (a) julgar procedentes os pedidos iniciais; (b) reconhecer a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC); (c) declarar a inexistência do débito e determinar a restituição integral de **R\$ 23.799,99**, com correção monetária e juros; (d) condenar o Banco Bradesco ao pagamento de indenização por danos morais; (e) condenar o apelado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

O **Banco Bradesco S.A.** apresenta contrarrazões e, preliminarmente, sustenta o não conhecimento da apelação por ausência de impugnação específica (art. 932, III, CPC). No mérito, afirma haver mera repetição da inicial, sem prova de falha na segurança bancária, configurando culpa exclusiva

da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). Argumenta inexistir demonstração de vazamento de dados ou registro da ligação recebida, tratando-se de típico phishing, favorecido pela falta de cautela da consumidora ao seguir instruções de terceiros em contato prévio com canais oficiais. Ressalta a falta de verossimilhança da exigência de depósito para reembolso e a ausência de elementos técnicos indicando violação do sistema, apontando o dispositivo da autora como origem da fraude, reforçada pela invasão simultânea de contas em outros bancos. Destaca que a autora realizou saques e depósitos presencialmente, além de transferências via PIX com suas próprias credenciais. Sustenta inexistir dever de monitoramento de transações fora do perfil e afirma que o cancelamento de um empréstimo ocorreu por liberalidade, sem admissão de falha. Afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ e, subsidiariamente, invoca culpa concorrente e ausência de danos morais. Requer o desprovimento da apelação e a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos para sessão de julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, à fl. 228.

A **preliminar** de não conhecimento do recurso por ofensa ao **princípio da dialeticidade** não merece acolhida.

Nos termos do artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil, as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade devem estar presentes no recurso de apelação. O artigo 932, inciso III, do mesmo diploma legal autoriza o relator a não conhecer de recurso inadmissível, prejudicado ou que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida.

O recurso de apelação interposto pela parte autora apresenta, de forma clara e fundamentada, os pontos de discordância em relação à sentença recorrida. A apelante impugna especificamente a conclusão do juízo de primeiro grau quanto à ausência denexo causal entre a atividade do banco e a fraude, bem como a atribuição de culpa exclusiva à consumidora.

As razões recursais articulam, com suficiente especificidade, os fundamentos de fato e de direito que embasam a pretensão de reforma do julgado, em observância ao artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil. A apelante questiona a análise probatória realizada em primeiro grau, argumenta sobre a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do artigo 14 do mesmo código, a falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança do serviço bancário, o reconhecimento parcial da fraude pelo próprio banco, e a configuração de danos materiais e morais.

A circunstância de a apelante utilizar argumentos já apresentados na petição inicial não configura, por si só, violação ao princípio da dialeticidade. O recurso de apelação permite à parte renovar e aprofundar as teses anteriormente deduzidas, especialmente quando a sentença as rejeitou. O que se exige é a impugnação específica dos fundamentos da decisão recorrida, demonstrando-se as razões pelas quais o julgamento deve ser reformado, conforme determina o artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil, requisito que se encontra preenchido no caso concreto.

Assim, **rejeito a preliminar.**

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **comporta parcial provimento.**

Cuida-se de ação de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer, indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência antecipada, ajuizada por Carla Marlene Freitag Lausmann Lopes, ora apelante, em face de Banco Bradesco S/A, ora apelado, ambos devidamente qualificados nos autos.

A apelante narrou, na petição inicial, que era correntista do banco demandado, mantinha conta na agência 441, conta nº 16.475-5, e que, em 07.01.2025, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como atendente do Banco Bradesco, informando existir um reembolso pendente da loja “Cristal Virtuosa”. O interlocutor confirmou dados pessoais da autora, circunstância que a levou a acreditar tratar-se de contato legítimo. Relatou que, seguindo orientações recebidas, dirigiu-se até a agência, onde realizou dois saques e, na sequência, dois depósitos na conta de Daniel dos Santos Meneses, totalizando R\$ 3.000,00, sendo um de R\$ 2.500,00 e outro de R\$ 500,00. Durante a ligação, foi-lhe encaminhado um link para supostamente iniciar o procedimento de reembolso; ao acessá-lo, contudo, a página abriu o aplicativo do Banco Santander, por meio do qual foram efetuadas transações via PIX, utilizado o limite especial e contratado empréstimo pessoal.

A apelante afirmou que, paralelamente a tais transações, não conseguiu acessar o aplicativo do apelado, que passou a exibir a mensagem “Sua senha foi cancelada”. Posteriormente, verificou que diversas operações fraudulentas haviam sido realizadas, comprometendo saldo e limite de cheque especial, totalizando prejuízo de R\$ 23.799,99, sendo: dois PIX de R\$ 4.444,44



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cada, destinados a Alexandre Jorge Carolino; dois PIX de R\$ 1.111,11 e R\$ 7.800,00 encaminhados a Francisca Andrea Assis Felipe; um PIX de R\$ 3.000,00 direcionado a Daniel dos Santos Meneses; além da contratação dos empréstimos pessoais nº 8804095, nos valores de R\$ 6.600,00 e R\$ 1.200,00. Sustentou ter contatado o SAC, registrando o protocolo nº 338526772, e lavrado Boletim de Ocorrência nº AJ7975-1/2025. Noticiou, ainda, que, no dia seguinte, ao procurar o gerente da agência, obteve o cancelamento de apenas um dos empréstimos (o de R\$ 6.600,00), permanecendo exigíveis o outro empréstimo (R\$ 1.200,00) e os valores decorrentes da utilização do limite especial.

Em sede de tutela de urgência, requereu a suspensão da cobrança do empréstimo remanescente e dos encargos relativos ao cheque especial. A decisão de fls. 224/228 concedeu-lhe a justiça gratuita, porém indeferiu a tutela provisória. Posteriormente, aditou a petição inicial para incluir pedido de exclusão de negativação em cadastros de inadimplentes.

O apelado, em contestação, afirmou que a autora fora vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido dados sensíveis, seguido instruções de terceiros e acessado link desconhecido. Alegou que todas as operações contestadas foram realizadas com uso de credenciais e chaves de segurança vinculadas à própria apelante, inexistindo falha no sistema de segurança bancário. Sustentou que o cancelamento do empréstimo de R\$ 6.600,00 constituiu mera liberalidade comercial, não implicando reconhecimento de qualquer irregularidade. Defendeu, também, a regularidade da abertura da conta de um dos beneficiários das transações (Daniel dos Santos Meneses) no Banco Next, instituição pertencente ao conglomerado Bradesco.

Em réplica, a apelante reiterou a tese de falha na segurança bancária, apontando que o bloqueio de seu aplicativo, o cancelamento parcial do empréstimo e a ausência de documentos comprobatórios apresentados pelo réu corroboravam sua versão dos fatos. No saneador de fls. 395/397, o Juízo determinou a inversão do ônus da prova em favor da consumidora. O agravo de instrumento interposto contra o indeferimento da tutela provisória foi desprovido.

A sentença (fls. 432/439) julgou improcedentes os pedidos da autora, ao concluir que a fraude resultou de ação exclusiva de terceiros e da própria consumidora, sem falha na segurança do banco. O magistrado observou ausência completa de provas sobre vazamento de dados sigilosos pela instituição financeira - pressuposto indispensável, conforme a jurisprudência, para impor responsabilidade em golpes de “falsa central”. A autora não apresentou registro da ligação recebida nem demonstrou o número utilizado pelos fraudadores, impedindo qualquer presunção de comprometimento dos sistemas da ré. Destacou-se que a dinâmica do golpe corresponde ao padrão de phishing, prática que independe de informações exclusivas do cliente. A autora seguiu instruções de desconhecidos,

acessou link suspeito e efetuou depósitos a terceiros, condutas que viabilizaram a fraude e evidenciam falta de cautela. Com base na culpa exclusiva da vítima e no fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC), o Juízo afastou o nexos causal entre o serviço bancário e o prejuízo, rejeitando pedidos de restituição e de indenização moral. Determinou, ainda, o pagamento das verbas de sucumbência, com exigibilidade suspensa pela gratuidade, e registrou as orientações quanto à fase recursal.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) existência ou não de violação ao princípio da dialeticidade e conseqüente conhecimento do recurso; (ii) possibilidade de inversão do ônus da prova, à luz do art. 6º, VIII, do CDC, e adequação da distribuição dinâmica determinada em primeiro grau; (iii) definição acerca da natureza das transações impugnadas (regularidade ou fraude) e verificação da ocorrência de falha na segurança do serviço bancário; (iv) análise do nexos causal e da responsabilidade civil objetiva do banco, bem como da alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC); (v) avaliação da regularidade do contrato de empréstimo nº 518804095 (R\$ 1.200,00) e da legitimidade das demais operações realizadas durante a invasão; (vi) existência ou não de dano material indenizável e do dever de restituição dos valores subtraídos; (vii) configuração ou não de dano moral indenizável, incluindo discussão sobre desvio produtivo do consumidor; (viii) extensão da reforma pretendida pela apelante e repercussões quanto às verbas sucumbenciais; (ix) eventual necessidade de prequestionamento para fins de recursos excepcionais.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexos causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Preliminarmente, cumpre registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes configura típica relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. O banco apelante é fornecedor de serviços bancários, e os apelados, destinatários finais desses serviços, enquadram-se no conceito de consumidores. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

A responsabilidade civil das instituições financeiras por operações fraudulentas realizadas em contas correntes de seus clientes submete-se ao regime jurídico estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente ao disposto no artigo 14, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos defeitos na prestação do serviço que causem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos aos consumidores. Tal responsabilidade somente pode ser afastada nas hipóteses taxativamente previstas nos incisos do § 3º do mesmo dispositivo legal, notadamente quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em exame, a apelante narrou ter sido vítima do denominado "golpe da falsa central telefônica", em que fraudadores, mediante contato telefônico, fazem-se passar por funcionários da instituição bancária e, valendo-se de técnicas de engenharia social, induzem a vítima a fornecer informações, acessar links maliciosos e realizar operações bancárias. A dinâmica descrita nos autos revela que, em 07.01.2025, a apelante recebeu ligação de pessoa que se identificou como atendente do Banco Bradesco, informando sobre suposto reembolso pendente, confirmou dados pessoais da correntista e orientou-a a realizar saques e depósitos, além de acessar link que possibilitou a invasão de suas contas bancárias e a realização de diversas operações fraudulentas.

O evento danoso enquadra-se na categoria de fortuito interno, consistente no risco inerente à própria atividade empresarial desenvolvida pela instituição financeira. A aplicação da teoria do risco do empreendimento impõe ao banco o dever de suportar os prejuízos decorrentes de fraudes que se concretizam em razão da insuficiência ou ineficácia dos sistemas de segurança implementados para proteção dos recursos e dados de seus clientes.

Conforme consolidado na 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.

A análise dos elementos probatórios constantes dos autos demonstra, de forma inequívoca, a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, especificamente no que concerne ao sistema de monitoramento e controle de transações atípicas. A documentação juntada aos autos permite identificar com precisão o perfil financeiro habitual da apelante e a ruptura abrupta verificada no dia da fraude, evidenciando a ineficiência dos mecanismos de segurança do banco apelado.

Conforme se extrai dos extratos bancários de fls. 52 e seguintes e, detalhadamente, de fls. 90 a 93, a apelante mantinha padrão de movimentação caracterizado por uso moderado e rotineiro da conta corrente. A conta recebia créditos salariais regulares, como o crédito de R\$ 6.120,77 em 06.11.2024 e R\$ 7.391,60 em 27.11.2024, ambos classificados como "TRANSF SALDO C/SAL P/CC". As transferências realizadas pela correntista limitavam-se a valores reduzidos, geralmente de dois ou três dígitos, destinadas principalmente a familiares, como se verifica nos PIX de R\$ 100,00 para Lucas Lausmann Lopes e R\$ 100,00 para Nathalia Lausmann Lop, ambos em 08.11.2024, e PIX de R\$ 5.000,00 para Amarildo Donizete Lop em 09.11.2024. Não há indícios nos extratos

de que a apelante utilizasse regularmente o cheque especial ou contratasse empréstimos pessoais antes dos eventos de 07.01.2025.

Em flagrante contraste com esse perfil, as operações realizadas no dia 07.01.2025 revelam ruptura completa e repentina do padrão transacional da correntista. Conforme documentado à fl. 91, a conta recebeu, na mesma data, créditos de R\$ 6.600,00 e R\$ 1.200,00, ambos identificados como "EMPRESTIMO PESSOAL", seguidos de saques em dinheiro via ATM nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 500,00. Na sequência imediata, o saldo em conta, acrescido dos valores dos empréstimos e do limite de cheque especial, foi integralmente escoado mediante múltiplas transações PIX realizadas em curto intervalo temporal.

Conforme registrado à fl. 92, foram efetuadas as seguintes transferências: PIX de R\$ 7.800,00 para Francisca Andrea Assis Felipe, transação 1826211; dois PIX QR Code Estático de R\$ 4.444,44 cada para Alexandre Jorge Carolino, transações 1644573 e 1647572; PIX de R\$ 1.111,11 para Fabricio dos Santos F, transação 1648330; além de débito de R\$ 3.000,00 identificado como "DEPOSIT TRANSFER BDN" para Daniel dos Santos Meneses, transação 6117127. O valor total das operações fraudulentas alcançou R\$ 23.799,99, culminando na utilização integral do limite do cheque especial de R\$ 9.500,00 e resultando em saldo negativo de R\$ 13.769,72 em 17.02.2025, conforme demonstram fls. 93 e 206.

A atipicidade das operações impugnadas revela-se em múltiplas dimensões. Sob o aspecto quantitativo, o volume transacionado no dia 07.01.2025 representa montante inédito na movimentação financeira da apelante, extrapolando em muito os valores habitualmente transferidos. Sob o aspecto qualitativo, a contratação de empréstimos pessoais com imediato escoamento dos recursos via PIX, a realização de múltiplas transferências de alto valor em sequência e a destinação dos valores a beneficiários até então desconhecidos e que não figuravam no rol de favorecidos habituais da correntista configuram padrão inteiramente diverso do histórico da conta. Sob o aspecto temporal, a concentração de todas essas operações em único dia e em curto intervalo de tempo caracteriza comportamento incompatível com o uso regular da conta pela titular.

A ruptura do perfil transacional não se limitou à magnitude dos valores, mas abrangeu também a forma de contratação. A apelante jamais havia contratado empréstimos pessoais anteriormente, conforme demonstram os extratos de fls. 90 a 93. A contratação simultânea de dois empréstimos no mesmo dia, seguida do imediato escoamento dos recursos mediante múltiplas transferências PIX para beneficiários não habituais, configura padrão notoriamente associado a operações fraudulentas, amplamente conhecido pelas instituições financeiras, e que deveria ter acionado bloqueio preventivo automático antes da efetivação das transações.

A falha no sistema de monitoramento do banco apelado não se limita à inobservância de práticas de mercado, mas configura descumprimento de dever regulamentar específico. A Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, estabelece em seu artigo 89, § 1º, inciso I, que os participantes do Pix devem utilizar solução de gerenciamento de risco de fraude que contemple ao menos as informações de segurança armazenadas no DICT e que seja capaz de identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil do cliente. No caso concreto, a instituição financeira descumpriu essa obrigação regulamentar.

Diversos fatores de risco estavam presentes simultaneamente e deveriam ter sido detectados pela solução de gerenciamento de risco de fraude exigida pela normativa. O valor das transações fraudulentas superava em muito os valores habitualmente transferidos pela apelante, evidenciando manifesta incompatibilidade com o perfil transacional da cliente. A contratação de dois empréstimos pessoais no mesmo dia, operação inédita no histórico da conta, seguida do imediato escoamento dos recursos mediante múltiplas transferências PIX para destinatários não habituais, corresponde precisamente ao tipo de movimentação atípica ou não compatível com o perfil do cliente cuja detecção é exigida pela Resolução BCB nº 1/2020.

A inexistência de qualquer alerta, bloqueio preventivo ou solicitação de autenticação adicional para transações que envolviam a contratação de crédito e a transferência integral dos recursos disponíveis da consumidora revela que a instituição financeira não implementou de forma eficaz os mecanismos de prevenção e controle de fraudes exigidos pela regulação.

A instituição financeira não demonstrou possuir estrutura tecnológica capaz de identificar esse tipo de transação atípica, restringindo-se a alegar, de forma genérica, a regularidade do acesso, sem apresentar elementos técnicos que comprovassem a efetividade de sua solução de gerenciamento de risco, nos moldes exigidos pela Resolução BCB nº 1/2020. O descumprimento desse dever regulamentar específico configura falha objetiva na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade pela reparação dos danos suportados pela consumidora.

O Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também é aplicável ao caso, ao estabelecer que: ***“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”*** (destaquei)

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara e este E. TJSP:

Direito do Consumidor. Apelação cível. Golpe do motoboy. **Relação de consumo. Falha na prestação de serviço bancário. Fortuito interno.** Restituição de valores. Danos morais não configurados. Recurso parcialmente provido. Caso em exame Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais, proposta por consumidor que alegou ter sido vítima do golpe do motoboy, mediante o qual entregou voluntariamente seu cartão bancário e aparelho celular a terceiros que se faziam passar por funcionários do banco. Após o ocorrido, constatou movimentações não reconhecidas em sua conta bancária, com prejuízo total de R\$ 5.669,76. A parte autora pleiteia a restituição dos valores subtraídos, indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e inversão da sucumbência. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviço bancário, a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais decorrentes da fraude; (ii) apurar se estão configurados danos morais indenizáveis decorrentes do evento. Razões de decidir 3. As relações jurídicas estabelecidas entre o banco e o consumidor são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, §2º, e da Súmula 297 do STJ, sendo aplicável o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC. **Configura-se falha na prestação de serviço quando as operações bancárias realizadas fogem do perfil de consumo do cliente, sem que a instituição financeira adote mecanismos de segurança adequados para evitar a fraude, nos termos do art. 14, §1º, do CDC. Os extratos bancários constantes dos autos demonstram movimentações financeiras atípicas e vultosas, concentradas em curto intervalo de tempo, não compatíveis com o histórico da parte autora, evidenciando descuido da instituição financeira em conferir a regularidade das operações antes de autorizá-las.** A instituição financeira não comprovou a regularidade das transações, tampouco demonstrou culpa exclusiva da vítima, não se desincumbindo do ônus de afastar o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano alegado. Aplicável ao caso a Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, como no caso de golpe bancário envolvendo uso de dados sensíveis obtidos indevidamente por terceiros. No entanto, não se verifica, no

caso concreto, abalo moral indenizável, pois a parte autora não sofreu exposição pública, restrição de crédito, ou prejuízo à sua honra objetiva, inexistindo nos autos elementos que justifiquem compensação por danos morais. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos materiais decorrentes de movimentações bancárias não reconhecidas, quando caracterizada falha na segurança do serviço prestado. **O golpe do motoboy, quando baseado em acesso indevido a dados sensíveis e ausência de mecanismos de prevenção pelo banco, configura fortuito interno, atraindo a aplicação da Súmula 479 do STJ.** A ausência de prejuízo à imagem, à honra ou ao crédito do consumidor afasta a configuração do dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, VIII; 8º; 14 e §1º; CPC, arts. 85, §11º, e 1.026, §2º; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1120520-65.2020.8.26.0100, Rel. Des. Luis Carlos de Barros, j. 25.08.2021; TJSP, Apelação Cível 1006955-05.2015.8.26.0099, Rel. Des. J. B. Franco de Godoi, j. 23.08.2017. (TJSP; Apelação Cível 1026310-76.2024.8.26.0554; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025 - destaquei)

Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de transações na conta corrente. **Golpe do motoboy. Lançamentos que fogem ao perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC.** Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Art. 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal. Sentença mantida, exceto com relação aos danos morais. Dano moral configurado. Recurso do autor provido, desprovido o recurso do requerido. (TJSP; Apelação Cível 1000910-60.2021.8.26.0006; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023 - destaquei)

CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL –

Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – **Golpe da falsa central de atendimento** - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores indevidamente descontados – Insurgência do Banco réu - **Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC:** prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro – Responsabilidade civil configurada – **Operações realizadas pelo fraudador dissonantes do perfil de consumo das correntistas** (autora e pessoa jurídica por ela administrada) – Dano material – Condenação do Banco réu a restituir o saldo da autora ao "status quo ante" - Na fase de liquidação de sentença, serão apurados os valores e a autora não fará jus às quantias que sobejaram aquelas que já estavam presentes em sua conta corrente antes das operações impugnadas na petição inicial, para evitar o seu enriquecimento sem causa - Caso os meliantes não tenham conseguido sacar os valores de todos empréstimos contratados fraudulentamente e declarados inexigíveis, se alguma quantia (proveniente desse negócio fraudulento) remanesceu em conta corrente da autora, será compensada com o montante condenatório - Condenação do apelante restringe-se ao retorno ao "status quo ante" e aos valores que foram eventualmente descontados da autora (em seu benefício previdenciário ou em sua conta corrente) decorrentes daquelas operações – Ação parcialmente procedente, mas em menor proporção – Redistribuição dos encargos de sucumbência – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028594-61.2024.8.26.0100; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025 - destaquei)

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Irresignação do banco réu. Alegação de que houve culpa exclusiva da consumidora. **Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária.**

Inexistência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011932-81.2023.8.26.0609; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2025; Data de Registro: 18/06/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operação realizadas por meliante, com o uso de aplicativo do Banco, durante o sequestro do representante da empresa correntista – **Realização de operação que destoava do perfil de consumo da autora** – Banco réu que impediu a realização de compras no cartão de crédito, mas não a transferência PIX – Tese de que a operação não foge do perfil da correntista – Rejeição – Houve bloqueio de operações de valor inferior em cartão de crédito e a operação foi realizada em dia de feriado, fundamento suficiente para a suspeita de sua atipicidade - **Responsabilidade objetiva do Banco réu e que também decorre do risco de sua atividade – Falha na prestação de serviços – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Responsabilidade civil configurada – Aplicação da súmula 479 do STJ – Condenação do Banco réu a restituir o valor transferido** – Sentença reformada – Ação procedente – Redistribuição dos ônus sucumbenciais – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1008241-02.2022.8.26.0704; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA VIA **GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL**. RESPONSABILIDADE CIVIL POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação de Liliane Simões de Azevedo Santos contra sentença de improcedência em ação indenizatória por fraude decorrente de golpe de engenharia social. A autora alega que terceiros, se passando por

funcionária da cooperativa de crédito, realizaram movimentações indevidas em sua conta. Requer a responsabilização objetiva da instituição, com restituição de R\$ 4.990,00 e indenização por danos morais de R\$ 7.000,00. A sentença afastou falha na prestação do serviço. No recurso, sustenta falha sistêmica, violação à LGPD e direito à reparação. II. Questão em discussão Há quatro questões em discussão: (i) verificar se as transações impugnadas decorreram de falha na prestação de serviços da cooperativa, apta a ensejar responsabilidade objetiva; (ii) apurar se houve culpa exclusiva da vítima, como excludente do dever de indenizar; (iii) analisar eventual violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); (iv) definir a existência de dano moral indenizável. III. Razões de decidir A relação entre correntista e instituição financeira é regida pelo CDC, impondo responsabilidade objetiva por falhas na prestação do serviço (art. 14 e Súmula 479/STJ). **A transferência via Pix de R\$ 4.990,00, atípica e incompatível com o perfil da cliente, não foi detectada ou bloqueada pelos sistemas da cooperativa, evidenciando falha objetiva.** Descumpriu-se o dever da Resolução BCB nº 1/2020 ao não demonstrar eficácia no gerenciamento de risco de fraude. A perícia unilateral carece de imparcialidade e não afasta a alegada falha sistêmica. **A ausência de alerta, bloqueio ou autenticação adicional indica negligência, impondo a reparação dos danos materiais. Contudo, a conduta imprudente da autora contribuiu para a fraude, afastando o dano moral. Inexistem elementos concretos para sua caracterização.** A restituição, suficiente à recomposição do prejuízo, deverá ser simples, diante da ausência de pedido de repetição em dobro. Sentença reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Configura-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando transações atípicas não são detectadas por falha nos mecanismos de segurança, caracterizando fortuito interno. 2. A perícia unilateral da própria instituição, sem dados concretos ou respaldo normativo, não afasta a falha. 3. Danos morais exigem prova de abalo extrapatrimonial efetivo, não presumível pela fraude em que exista alguma participação da vítima. 4. A restituição do valor subtraído deve ser simples, na ausência de pedido expresso de repetição em dobro. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, V e X; CC, arts. 389 (parágrafo único), 405, 406, caput e § 1º, § 3º; CDC, arts. 14, caput e § 3º, 42, parágrafo único.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479. STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; STJ, REsp nº 2.161.428/SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, DJe 04.04.2025 (TJSP; Apelação Cível 1000319-07.2025.8.26.0185; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 31/08/2025; Data de Registro: 31/08/2025 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos

danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela

fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Nesse sentido é a recente orientação do C. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que

foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: **"as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."** (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido" (STJ, 3ª Turma, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2056005 SE, Relator Ministro Humberto Martins, julgado em 18/3/2024)

A conjugação desses elementos deveria ter acionado os

mecanismos de segurança e prevenção à fraude do banco apelado. A contratação de crédito, seguida do imediato escoamento dos valores mediante transferências PIX sucessivas de alto valor para destinatários não habituais, constitui padrão típico de fraude amplamente conhecido pelas instituições financeiras. A ausência de bloqueio preventivo ou de qualquer medida de verificação adicional, mesmo diante de transações tão manifestamente atípicas e destoantes do perfil da correntista, evidencia a ineficiência do sistema de monitoramento implementado pela instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço bancário.

Elemento adicional que evidencia a irregularidade das operações consiste no fato de que o empréstimo remanescente de R\$ 1.200,00, contrato nº 518804095, foi supostamente contratado via aplicativo em 07.01.2025, porém o registro da assinatura eletrônica indica como local a cidade de Osasco/SP (fl. 10). Tal circunstância reforça que a operação não foi realizada pela titular da conta e constitui mais um indicativo da fraude que deveria ter sido detectado pelos mecanismos de validação da instituição financeira. Se o banco identificou irregularidade em uma das contratações de crédito realizadas no mesmo contexto fático, não há justificativa plausível para manter as demais cobranças oriundas do mesmo evento fraudulento.

O r. *decisum* de saneamento, proferido às fls. 395/397, determinou a inversão do ônus da prova com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao banco apelado o encargo de comprovar a regularidade das transações impugnadas e a inexistência de defeito na prestação do serviço. Ocorre que o apelado não se desincumbiu satisfatoriamente de tal ônus probatório.

A contestação limita-se a alegações genéricas acerca da segurança de seus sistemas e da suposta culpa exclusiva da consumidora, sem apresentar qualquer prova técnica apta a demonstrar que as operações foram efetivamente realizadas pela apelante ou mediante uso regular de suas credenciais de acesso. Não foram juntados aos autos relatórios de acesso, registros de IP, dados de geolocalização, identificação de dispositivos, tokens de autenticação ou quaisquer outros elementos técnicos que pudessem comprovar a legitimidade das transações ou a ausência de vulnerabilidade nos sistemas de segurança. Tampouco o banco demonstrou que seu sistema de monitoramento operou adequadamente no caso concreto, identificando e avaliando as transações atípicas antes de permitir sua efetivação.

A irregularidade das operações torna-se ainda mais evidente quando se constata que uma das contratações de empréstimo registra dados incompatíveis com os da titular da conta. O empréstimo de R\$ 1.200,00, documento nº 518804095, apresenta assinatura eletrônica realizada na cidade de Osasco/SP, com assinatura eletrônica de autoria não comprovada pelo banco, conforme fl. 10.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme bem observado pela apelação, o banco não apresentou qualquer comprovação da autenticidade dessa assinatura eletrônica, tampouco se manifestou de forma idônea para afastar as inconsistências evidenciadas. Tal omissão é relevante, pois, diante de discrepância evidente - localidade diversa e inexistência de qualquer validação efetiva - o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter bloqueado a operação ou, ao menos, exigido autenticação adicional antes de liberar o crédito.

A alegação de culpa exclusiva da vítima, fundamento central da defesa do banco apelado e da sentença recorrida, não pode ser acolhida nas circunstâncias do caso concreto, para fins de apuração de responsabilidade por danos materiais.

Embora seja inegável que a apelante tenha seguido orientações dos fraudadores, realizado saques, depósitos e acessado link malicioso, tais condutas foram praticadas sob erro induzido por terceiros que se valeram de técnicas sofisticadas de engenharia social, fazendo-se passar por prepostos da própria instituição financeira. A participação da consumidora no evento não exclui a responsabilidade objetiva do banco pelos danos materiais, **porquanto a fraude somente se consumou em razão da ineficiência dos sistemas de monitoramento e controle de transações atípicas, que constitui dever inerente à atividade bancária e integrante do risco do empreendimento.**

O fortuito interno, como é o caso das fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias, não exonera o fornecedor de sua responsabilidade objetiva, precisamente porque se trata de risco previsível e inerente à atividade lucrativa desenvolvida. As instituições financeiras auferem lucros mediante a prestação de serviços que envolvem a guarda, movimentação e transferência de recursos financeiros de seus clientes, devendo, por conseguinte, implementar e manter sistemas de segurança eficazes e capazes de identificar e obstar operações fraudulentas.

A mera alegação de que os clientes devem adotar cautelas no uso de seus dados e credenciais não é suficiente para transferir ao consumidor o risco inerente à atividade empresarial do banco, notadamente quando o defeito na prestação do serviço contribui decisivamente para a concretização do prejuízo.

A falha do banco apelado não se resume à segurança do acesso ao aplicativo ou à proteção de credenciais, mas abrange fundamentalmente a ausência de monitoramento efetivo das transações realizadas. Ainda que se admita que os fraudadores tenham obtido acesso às credenciais da correntista mediante técnicas de engenharia social, cabia à instituição financeira identificar a manifesta atipicidade das operações e adotar medidas preventivas antes de permitir sua efetivação.

O sistema de monitoramento antifraude deve ser capaz de detectar rupturas no padrão transacional do cliente, especialmente quando envolvem contratação de crédito seguida de imediato escoamento via múltiplas transferências de alto valor para destinatários não habituais, padrão esse que caracteriza de modo inequívoco operação suspeita.

Nesse contexto, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil objetiva do banco apelado por **parte** danos materiais experimentados pela apelante.

De outro lado, cumpre, todavia, estabelecer importante distinção quanto à natureza das operações fraudulentas e à extensão da responsabilidade da instituição financeira.

Conforme narrado pela própria apelante na petição inicial e corroborado pela documentação dos autos, parte das operações fraudulentas foi realizada presencialmente pela própria consumidora, que, seguindo orientações telefônicas dos estelionatários, **dirigiu-se até a agência bancária**, realizou dois saques em dinheiro (R\$ 2.500,00 e R\$ 500,00) e, na sequência, efetuou dois depósitos no mesmo valor na conta de Daniel dos Santos Meneses, totalizando R\$ 3.000,00.

Essas operações **presenciais**, realizadas por livre e espontânea vontade da correntista em terminal físico da agência bancária, sem qualquer interferência ou falha nos sistemas eletrônicos do banco, configuram **hipótese de culpa exclusiva da vítima**, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, apta a romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira quanto a esses valores específicos.

Diferentemente das transferências via PIX e das contratações de empréstimos fraudulentos - operações realizadas remotamente mediante acesso indevido ao aplicativo bancário e que deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelo sistema de monitoramento de transações atípicas -, os saques e depósitos presenciais não estão sujeitos ao controle preventivo automatizado da instituição financeira.

Quando o correntista, munido de seus documentos pessoais e cartão, comparece fisicamente à agência bancária e realiza operações em terminais de autoatendimento ou nos guichês, não há como exigir do banco o monitoramento em tempo real dessas transações para identificação de possível fraude, notadamente porque tais operações pressupõem a presença física e a manifestação de vontade direta do titular da conta.

A responsabilidade da instituição financeira pelo monitoramento de operações atípicas, conforme estabelecido na Resolução BCB nº 1/2020, **circunscreve-se às transações realizadas por meios eletrônicos remotos (aplicativos, internet banking, telefone), nas quais o sistema de segurança do banco deve ser capaz de identificar rupturas no padrão transacional do cliente e adotar medidas preventivas antes da efetivação das operações suspeitas.**

Nas operações **presenciais**, todavia, a responsabilidade pela cautela e verificação da legitimidade das instruções recebidas recai exclusivamente sobre o próprio correntista.

Ao dirigir-se voluntariamente à agência, realizar saques em dinheiro e, em seguida, depositar esses valores em conta de terceiro desconhecido, seguindo orientações recebidas por telefone, a apelante assumiu integralmente o risco de sua conduta, não podendo transferir à instituição financeira a responsabilidade por prejuízo decorrente de sua própria falta de cautela, **sem possibilidade de qualquer intervenção pelo banco.**

Nos saques e depósitos presenciais realizados pelo próprio titular da conta, inexistente qualquer defeito no serviço bancário, porquanto a instituição financeira não dispõe de meios técnicos ou jurídicos para impedir que o correntista, comparecendo pessoalmente e identificando-se regularmente, efetue operações bancárias, ainda que posteriormente essas operações revelem-se prejudiciais aos seus próprios interesses.

O reconhecimento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias tem como pressuposto a existência de falha na segurança dos sistemas eletrônicos ou omissão no monitoramento de transações remotas atípicas. Essa responsabilidade não se estende, contudo, às hipóteses em que o próprio correntista, de forma consciente e voluntária, ainda que ludibriado por terceiros, **pratica pessoalmente** os atos que resultam no prejuízo patrimonial, sem que haja qualquer vício ou insuficiência nos mecanismos de segurança disponibilizados pelo banco.

A excludente da culpa exclusiva da vítima, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se quando demonstrado que o dano decorreu exclusivamente de conduta do próprio consumidor, sem qualquer contribuição ou falha do fornecedor de serviços.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória de inexistência de débito

cumulada com restituição de débito e danos morais. A autora, idosa, foi vítima de golpe ao acreditar em mensagem fraudulenta sobre suposto empréstimo de seu falecido marido, resultando na contratação de empréstimo consignado e transferência de valores. A sentença julgou improcedente o pedido, reconhecendo culpa exclusiva da vítima. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de Decidir 3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, mas no caso em análise, não há evidência de falha na prestação de serviços pelos réus. 4. A transferência e contratação foram realizadas pela própria autora, sem indícios de vazamento de dados sigilosos pelos bancos, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira. (TJSP; Apelação Cível 1030434-55.2024.8.26.0602; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/09/2025; Data de Registro: 02/09/2025)

Assim, quanto aos R\$ 3.000,00 correspondentes aos saques e depósitos presenciais realizados pela própria apelante na agência bancária, reconhece-se a culpa exclusiva da vítima, circunstância que afasta o nexo de causalidade e, por conseguinte, a responsabilidade civil do Banco Bradesco S.A. pela restituição desses valores.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira subsiste, portanto, exclusivamente em relação às operações fraudulentas realizadas por meio eletrônico - transferências PIX e contratações de empréstimos via aplicativo.

Todavia, a reparação dos danos deve observar os exatos contornos do prejuízo efetivamente suportado e a correta delimitação da responsabilidade civil do banco, sob pena de configurar enriquecimento sem causa da consumidora ou transferência indevida de ônus que não lhe compete.

Conforme se extrai dos autos, as operações fraudulentas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

envolveram **três naturezas distintas de movimentações**:

Primeira categoria: transferências mediante PIX de valores que efetivamente integravam o patrimônio da apelante, seja porque constantes em seu saldo disponível, seja porque provenientes da utilização do limite de cheque especial previamente contratado, **realizadas remotamente via aplicativo por terceiros fraudadores**;

Segunda categoria: contratações fraudulentas de empréstimos pessoais cujos valores, embora creditados na conta, foram imediatamente transferidos pelos estelionatários **por meio eletrônico**, jamais ingressando de fato na esfera patrimonial da titular da conta;

Terceira categoria: saques e depósitos presenciais nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 500,00, **totalizando R\$ 3.000,00, realizados pela própria apelante em terminal físico da agência bancária**, seguindo orientações telefônicas dos fraudadores, e posteriormente depositados na conta de Daniel dos Santos Meneses.

Quanto aos empréstimos fraudulentos nos valores de R\$ 6.600,00 e R\$ 1.200,00, contratados mediante acesso indevido por terceiros **via aplicativo**, os recursos correspondentes não chegaram a beneficiar a apelante, tendo sido imediatamente desviados pelos fraudadores **por meio de transferências eletrônicas**. Nessa hipótese, o prejuízo foi suportado pela própria instituição financeira, que liberou o crédito e não obteve o correspondente adimplemento.

Determinar a restituição desses valores à apelante implicaria proporcionar-lhe vantagem patrimonial que nunca possuiu, configurando enriquecimento sem causa vedado pelo artigo 884 do Código Civil.

Quanto aos **saques e depósitos presenciais** no montante de **R\$ 3.000,00**, conforme fundamentação anteriormente expendida, configura-se hipótese de **culpa exclusiva da vítima** (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), inexistindo defeito no serviço bancário passível de ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A apelante, **de forma voluntária e consciente**, ainda que ludibriada por terceiros, **dirigiu-se pessoalmente à agência**, realizou saques em terminal físico e efetuou depósitos em conta de terceiro. **Nessas operações presenciais, o banco não dispõe de meios técnicos ou jurídicos para impedir transações realizadas pelo próprio titular da conta**, não podendo ser responsabilizado pelos prejuízos daí decorrentes. **Tais valores, portanto, não são passíveis de restituição.**

A reparação devida pela instituição financeira, portanto, consiste na recomposição da conta da apelante ao estado anterior à ocorrência da fraude, **exclusivamente quanto às operações eletrônicas fraudulentas**, mediante: **(i)** a restituição dos valores efetivamente subtraídos de seu patrimônio **por meio de transferências PIX realizadas remotamente via aplicativo** e mediante utilização indevida do limite de cheque especial para tais transferências eletrônicas; **(ii)** a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes das contratações fraudulentas de empréstimo realizadas via aplicativo; **(iii)** a exclusão de responsabilidade quanto aos valores de **R\$ 3.000,00 correspondentes aos saques e depósitos presenciais**, por configurarem culpa exclusiva da vítima.

Discriminação dos valores: Transferências PIX fraudulentas realizadas remotamente via aplicativo: conforme fls. 92, foram efetuadas as seguintes operações eletrônicas: PIX de R\$ 7.800,00 para Francisca Andrea Assis Felipe; dois PIX QR Code Estático de R\$ 4.444,44 cada para Alexandre Jorge Carolino; PIX de R\$ 1.111,11 para Fabricio dos Santos F; além de débito de R\$ 3.000,00 identificado como "DEPOSIT TRANSFER BDN" para Daniel dos Santos Meneses (operação eletrônica distinta dos depósitos presenciais), **totalizando R\$ 20.799,99** em transferências eletrônicas fraudulentas; **Empréstimos fraudulentos** (R\$ 6.600,00 + R\$ 1.200,00 = R\$ 7.800,00): declarados inexigíveis, **sem restituição de valores**, pois os recursos não beneficiaram a apelante e o prejuízo foi suportado pela própria instituição financeira; **Saques e depósitos presenciais** realizados pela própria apelante: R\$ 2.500,00 + R\$ 500,00 = **R\$ 3.000,00, excluídos da responsabilidade do banco** por configurarem culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC).

Total de operações fraudulentas: R\$ 23.799,99 (sendo R\$ 20.799,99 em transferências eletrônicas + R\$ 3.000,00 em operações presenciais).

Valor da condenação: R\$ 20.799,99, correspondente exclusivamente às transferências eletrônicas fraudulentas realizadas remotamente via aplicativo.

Ademais, deve ser declarada a inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal fraudulentamente celebrados **via aplicativo**, especialmente o de nº 518804095, no valor de R\$ 1.200,00, que permanece sendo cobrado da apelante, bem como dos encargos e juros decorrentes da utilização indevida do limite de cheque especial **para realização das transferências eletrônicas fraudulentas**, excluindo-se dessa declaração os valores correspondentes aos saques presenciais realizados pela própria apelante, que não configuram defeito no serviço bancário.

Sobre os valores a serem restituídos, apurados em liquidação de sentença, incide correção monetária da data do desembolso de cada parcela (Súmula 43 do STJ) e juros de mora da data da citação (art. 405 do CC),

por ser contratual a relação entre as partes.

A fixação da taxa SELIC como índice de juros moratórios aplicável às obrigações civis exige a análise conjunta de dois marcos normativos: (i) o entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do **Tema Repetitivo 1368** (REsp 2.199.164/PR), de relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, apreciado pela Corte Especial e publicado no DJe de 20/10/2025; e (ii) as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024, publicada em 1º/07/2024.

No precedente mencionado, restou definida a seguinte **questão submetida a julgamento**: *"Definir se a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) deve ser considerada para a fixação dos juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024"*.

A Corte Especial firmou a seguinte **tese**: *"O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional"*.

Tal orientação fundamenta-se no fato de que a SELIC constitui o principal índice oficial macroeconômico, definido e prestigiado pela Constituição Federal, pelas leis de Direito Econômico e Tributário e pelas autoridades competentes, vigorando para todo o sistema financeiro-tributário pátrio.

A **Lei nº 14.905/2024**, por seu turno, alterou a redação do artigo 406 do Código Civil, estabelecendo nova sistemática para a incidência de juros moratórios. A partir de sua vigência, os juros moratórios passam a incidir pela taxa SELIC, com a dedução do IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do mesmo diploma legal, evitando-se, assim, a sobreposição de índices de correção monetária.

Diante desse panorama normativo, a solução para a atualização dos valores no caso concreto, quando não convencionados pelas partes ou quando não houver estipulação legal diversa, desdobra-se da seguinte forma: **a) Até 01/07/2024 (vigência da Lei nº 14.905/2024)**: aplicação exclusiva da taxa SELIC, que engloba tanto a correção monetária quanto os juros moratórios; **b) A partir de 01/07/2024**: **b.1)** correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC); **b.2)** juros de mora pela taxa referencial da SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, § 1º, do CC); **b.3)** desconsideração de eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC).

No que concerne aos **danos morais**, todavia, a situação

fática demanda análise distinta.

A responsabilidade objetiva do banco por parcela danos materiais, fundada no defeito do serviço e na teoria do risco do empreendimento, **não implica automaticamente o reconhecimento de dano moral indenizável.**

A configuração do dano extrapatrimonial exige a demonstração de efetiva lesão a direitos da personalidade, tais como a honra, a intimidade, a imagem ou a dignidade da pessoa, nos termos do artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, não sendo suficiente o mero dissabor ou aborrecimento inerente aos percalços da vida cotidiana.

No caso dos autos, conquanto se reconheça a falha na prestação do serviço bancário quanto ao monitoramento de transações atípicas, não se pode desconsiderar que a apelante participou ativamente da dinâmica do evento danoso.

Conforme narrado na própria petição inicial, a apelante dirigiu-se até a agência bancária, realizou dois saques e, em seguida, efetuou dois depósitos na conta de terceiro (Daniel dos Santos Meneses), totalizando R\$ 3.000,00, tudo mediante orientação recebida por telefone de pessoa desconhecida que se identificou como funcionária do banco. Ademais, a apelante acessou link encaminhado durante a ligação telefônica, sem adotar as cautelas mínimas de verificação da autenticidade do contato ou da segurança do endereço eletrônico fornecido.

Tais condutas, embora praticadas sob erro induzido por terceiros estelionatários, evidenciam participação causal da consumidora no desenrolar dos fatos que culminaram no prejuízo material.

A colaboração da vítima na execução das operações fraudulentas, ainda que decorrente de ingenuidade ou falta de experiência com golpes dessa natureza, interferiu no nexo causal e impede a caracterização de surpresa absoluta ou evento totalmente alheio à sua esfera de atuação.

Não se está, com isso, afirmando a existência de culpa concorrente que afaste a responsabilidade objetiva por parcela dos danos materiais, mas sim reconhecendo que a participação da apelante no evento retira a intensidade e a gravidade necessárias à configuração de dano moral indenizável.

O desconforto, a frustração e o desgaste emocional experimentados pela apelante em razão da fraude, conquanto compreensíveis e lamentáveis, não ultrapassam o patamar de mero aborrecimento cotidiano, insuficiente para caracterizar lesão a direito da personalidade passível de reparação pecuniária.

A situação vivenciada pela apelante não configurou abalo à sua honra, intimidade ou dignidade perante terceiros, tampouco demonstrou sofrimento psíquico de intensidade ou duração anormais. O episódio fraudulento, embora desagradável e gerador de transtornos, não alcançou a gravidade necessária à configuração de dano extrapatrimonial, especialmente considerando-se que a apelante contribuiu, ainda que involuntariamente, para a concretização do prejuízo.

Assim, reconhece-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira por uma parcela dos danos materiais, em razão da falha no sistema de monitoramento de transações atípicas e da teoria do risco do empreendimento, mas afasta-se a pretensão de indenização por danos morais, diante da participação da apelante na dinâmica do evento danoso e da ausência de demonstração de lesão a direitos da personalidade com intensidade suficiente para justificar a reparação extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara e este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE FRAUDE BANCÁRIA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE TELEFÔNICO. OPERAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PERFIL DA CORRENTISTA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA AFASTANDO A INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. APELAÇÕES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de fraude bancária com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais proposta em razão de suposta invasão digital de sua conta e realização de operações financeiras não reconhecidas. A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda para: (a) declarar a inexigibilidade das obrigações oriundas das operações contestadas; e (b) condenar o réu à restituição do valor transferido indevidamente (R\$ 9.735,19), acrescido de correção e juros legais, distribuindo-se os ônus sucumbenciais proporcionalmente. A autora apelou requerendo a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais. O réu, por sua vez, interpôs apelação sustentando: (i) ilegitimidade passiva e (ii) inexistência de falha na prestação do serviço, sob alegação de culpa exclusiva da vítima. II. Questão em

discussão Duas questões centrais submetem-se à apreciação: (i) verificar se banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; e (ii) determinar se há responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes da fraude, considerando a alegada culpa da consumidora e a improcedência do pedido indenizatório por dano moral. III. Razões de decidir Réu que é legítimo a integrar o polo passivo da ação. Conforme a teoria da asserção, a legitimidade ad causam decorre da narrativa inicial, que imputa ao banco falha na prestação de serviço e insuficiência dos mecanismos de segurança digital. As transações impugnadas revelam-se totalmente destoantes do padrão de consumo da autora, conforme extratos carreados pela consumidora, evidenciando falha no dever de segurança da instituição financeira, nos termos dos arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º do CDC, e da Súmula 479/STJ, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições bancárias pelos danos oriundos de fortuito interno. Embora a autora tenha contribuído para o evento ao redefinir sua senha por orientação dos fraudadores, tal fato não afasta a responsabilidade do banco diante da concorrência de culpas, pois cabia ao banco detectar movimentações incompatíveis com o perfil da cliente, como prevê o Tema Repetitivo 466/STJ (REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi). O entendimento consolidado nesta C. Câmara – conforme Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP – impõe ao fornecedor a responsabilidade pelos danos materiais em hipóteses de fraude bancária com fortuito interno, ainda que verificada culpa concorrente do consumidor. **O dano moral, entretanto, foi corretamente afastado, porquanto a conduta imprudente da consumidora concorreu de forma determinante para o êxito do golpe, não se configurando abalo de natureza extrapatrimonial indenizável.** Mantém-se integralmente a r. sentença, inclusive quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais e aos critérios de atualização previstos na Lei n.º 14.905/2024, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 20%, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, observado o benefício da gratuidade de justiça. IV. Dispositivo e tese Recursos desprovidos. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude eletrônica quando comprovada a ocorrência de fortuito interno e operações atípicas em relação ao perfil do correntista. **A culpa concorrente do consumidor determinante para o**

êxito do crime não exclui a responsabilidade objetiva do banco, mas afasta o dever de indenizar por danos morais. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CPC, art. 85, §§ 2º e 11; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º; CC, art. 406, § 2º (Lei 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 27.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 16.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 24.07.2025. (TJSP; Apelação Cível 1005706-60.2023.8.26.0609; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando**

induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável. IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos

dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR RECONHECIDA. DANO MORAL AFASTADO. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA. POSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO LIMITADA A VALORES EFETIVAMENTE DISPONÍVEIS AO AUTOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de suposta fraude decorrente do chamado golpe da falsa central de atendimento. A r. sentença de fls. 301/305 julgou procedentes os pedidos para: declarar a inexigibilidade dos empréstimos impugnados (R\$ 58.026,68 e R\$ 1.850,00); condenar o réu à restituição de R\$ 7.237,90, corrigido desde o desembolso e com juros de 1% ao mês desde a citação; condenar o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros de mora; atribuir as custas e honorários de 10% sobre o valor da condenação ao réu. Inconformado, o banco interpõe apelação sustentando, em síntese, (A) a inexistência de falha na prestação do serviço, (B) a regularidade da contratação, (C) o descabimento da indenização por danos materiais e morais, e, subsidiariamente, (D) o direito à compensação de valores. II. Questão em discussão 4. Discute-se se, diante das circunstâncias do caso, há responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, ou se configurada culpa exclusiva do consumidor a afastar o dever de indenizar. III. Razões de decidir 5. A relação entre as partes é de consumo (Súmula 297/STJ), aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto nos arts. 12 e 14 do CDC, bem como a tese fixada no Tema Repetitivo 466/STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O golpe descrito nos autos consistiu em contato telefônico fraudulento de pessoa que se passou por funcionário do banco, induzindo o autor a realizar operações em caixa eletrônico que permitiram o acesso indevido à sua conta e a realização de empréstimos e transferências indevidas. É inegável que o autor agiu de forma imprudente ao seguir orientações

telefônicas de terceiros, caracterizando culpa concorrente. Contudo, o art. 12, §3º, III do CDC só exclui a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica na hipótese. Conforme bem apontou a r. sentença, as operações impugnadas destoavam do perfil habitual do correntista, o que evidencia falha nos mecanismos de segurança do banco, que deveria ter identificado e bloqueado movimentações atípicas, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal e pelo C. STJ. A responsabilidade do banco decorre de fortuito interno, isto é, evento inerente ao risco de sua atividade econômica, especialmente diante da crescente sofisticação das fraudes eletrônicas. O entendimento desta C. Câmara – consolidado nos Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado – estabelece que, havendo prática de fraude eletrônica com desrespeito ao perfil do correntista, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais, cabendo a exclusão ou minoração dos danos morais quando caracterizada culpa concorrente do consumidor. **No caso concreto, embora se reconheça a responsabilidade objetiva do banco quanto à restituição dos valores transferidos a terceiros, a imprudência do autor na entrega de acesso à sua conta justifica o afastamento do dano moral, haja vista que a angústia e o transtorno decorreram também de sua própria conduta.** No tocante à compensação, somente poderão ser compensados eventuais valores efetivamente recebidos pelo autor e não transferidos a terceiros estelionatários, o que deverá ser apurado na fase de cumprimento de sentença. Mantêm-se, contudo, as demais condenações e ônus da sucumbência, pois o autor decaiu de parte mínima de seu pedido, nos termos do art. 86, parágrafo único do CPC. IV. Dispositivo e tese 14. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que haja culpa concorrente do consumidor. **A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos.** Eventuais valores não transferidos a terceiros podem ser compensados, a serem apurados em fase de liquidação. Dispositivos legais citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 12, §3º, III, e 14, §3º; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único. Jurisprudência e enunciados aplicáveis: STJ, Súmulas

297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100, e nº 1009042-42.2021.8.26.0286. (TJSP; Apelação Cível 1008452-02.2025.8.26.0003; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025 - destaquei)

Diante desse contexto, não se verifica ofensa a direitos da personalidade que justifique indenização extrapatrimonial. A situação dos autos, conquanto lamentável, enquadra-se nos dissabores inerentes à vida em sociedade, especialmente quando o próprio consumidor, ainda que induzido por engenharia social, fornece os meios necessários à consumação da fraude.

Ressalto que o afastamento da condenação por danos morais não exonera o banco do dever de recompor parcela do prejuízo material. A responsabilidade objetiva pelos danos patrimoniais permanece íntegra, decorrente do risco da atividade e da falha no sistema de monitoramento de transações atípicas (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). O que se afasta é apenas a indenização extrapatrimonial, diante da ausência de demonstração de violação específica aos direitos da personalidade e da relevante participação dos apelados na dinâmica que propiciou a consumação do golpe.

Ante o exposto, **dou provimento parcial** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar **parcialmente procedentes** os pedidos iniciais, para **(i) declarar a inexigibilidade** dos contratos de empréstimo pessoal fraudulentamente contratados via aplicativo (nº 518804095, no valor de R\$ 1.200,00, e o de R\$ 6.600,00), bem como dos encargos e juros decorrentes da utilização indevida do limite de cheque especial para realização das transferências eletrônicas fraudulentas, excluindo-se dessa declaração os valores correspondentes aos saques presenciais realizados pela própria apelante; **(ii) condenar o Banco Bradesco S.A.** a restituir à apelante o valor de **R\$ 20.799,99**, correspondente exclusivamente às transferências eletrônicas fraudulentas realizadas remotamente via aplicativo, a ser apurado em liquidação de sentença, observando-se a correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa referencial da SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, § 1º, do CC), com desconsideração de eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC).

Fica **afastada** a condenação por danos morais, diante da ausência de demonstração de violação específica aos direitos da personalidade e da participação da apelante na dinâmica que propiciou a consumação do golpe, assim como **excluída** da responsabilidade do banco os valores de R\$ 3.000,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correspondentes aos saques e depósitos presenciais realizados pela própria apelante, por configurarem culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC).

Ante o decaimento recíproco, redimensiona-se a sucumbência, para que cada parte suporte metade das custas e despesas processuais; condena-se o banco réu ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da apelante, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação; condena-se a autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos do banco réu, fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido pelo banco (parcela dos danos materiais excluídos, somada com os danos morais pretendidos), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade decorrente da concessão da gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. De todo modo, embora seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os artigos 2º, 3º, 6º, inciso VIII, 14, caput e parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; os artigos 406, caput e parágrafos 1º e 3º, 884 do Código Civil; o artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal; os artigos 85, parágrafo 2º, 98, parágrafo 3º, 932, inciso III, e 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil; o artigo 89, parágrafo 1º, inciso I, da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020; bem como as Súmulas 43, 297 e 479 do STJ e o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica