



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000077870

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000254-10.2025.8.26.0412, da Comarca de Palestina, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada VALQUIRIA PRATES FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 19ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º: 1000254-10.2025.8.26.0412

Comarca: Palestina (Vara Única)

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado(a): Valquíria Prates Ferreira

Juiz(a): SENIVALDO DOS REIS JÚNIOR

Voto n.º 7.052

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de procedência - Insurgência recursal da parte requerida - Autora que alega ter recebido ligação telefônica de número identificado como do réu, onde o interlocutor se passou por funcionário do banco, sendo ludibriada a seguir as instruções do golpista que culminaram no resgate de valores investidos em CDB, contratação de empréstimos e transferências de valores para terceiros desconhecidos.

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS - Requisitos presentes no caso - Fraude perpetrada por terceiros - Parte autora que, embora com 48 anos, não sendo idosa, tampouco possui qualificação profissional (exerce a atividade de cozinheira, com salário de pouco mais de R\$ 2.000,00) que permita concluir pela ausência de hipervulnerabilidade no caso, especialmente diante da contínua sofisticação de golpes desta natureza - Presente especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, ensejando a responsabilização objetiva do banco na íntegra - Falha do banco quanto ao dever de se atentar ao perfil do consumidor, em vista das sucessivas transações em valores expressivos e realizadas em dias consecutivos - Réplica que também impugna expressamente os endereços de IP de onde partiram os acessos pelo *internet banking*, distantes quase 500km de sua residência - Transações declaradas inexistentes e inexigíveis os débitos respectivos, com retorno das partes ao estado anterior ao das contratações.

DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte requerente ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da autora que colaborou para o êxito do golpe - Precedentes desta Câmara e deste Tribunal - Sentença reformada, para julgar parcialmente procedente a pretensão, afastando-se a indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

MULTA DIÁRIA - Multa diária que encontra permissivo legal nos arts. 536 e 537, do CPC - Arbitramento em valor razoável e compatível com o caso concreto - Sentença reformada em parte.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 442/450, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito cc. indenização por danos morais movida por Valquíria Prates Ferreira em face de Banco Bradesco S/A, para declarar “a nulidade da contratação dos empréstimos indicados na inicial (contratos nº 526164202 e nº526206936) e condenar o banco requerido a restituir à autora, de forma simples, eventuais valores descontados em sua conta corrente ou benefício previdenciário em função deles, além das transferências realizadas na modalidade PIX ou TED e dos dois resgates de uma aplicação financeira (CDB) a serem apurados em cumprimento de sentença”, condená-lo “a pagar à autora indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)” e ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Recorre o réu (fls. 454/476), alegando, em síntese, a legalidade dos negócios jurídicos, celebrados mediante uso de senha pessoal e intransferível, além de chave de segurança (token) em poder da autora, ademais, o boletim de ocorrência foi por ela lavrado apenas 13 dias após o ocorrido e o banco apenas foi acionado muito tempo depois. Afirma que seus procedimentos internos não constataram fraude, havendo, ainda, a data, horário e os endereços de IP utilizados nas transações, sendo válido o aceite digital. Assim, entende pela inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, não podendo responder por crimes ocorridos em ambiente externo a seu estabelecimento. Subsidiariamente, pede o afastamento ou a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais, com juros e correção do arbitramento, além de afastamento da multa diária. Anota prequestionamento.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 484/497).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Oposição ao julgamento virtual (fls. 502/503).

É o relatório.

2. O recurso comporta parcial provimento.

Narra a autora, na petição inicial, que, em 12/03/2025, recebeu uma ligação em seu celular, identificada como proveniente da agência do banco requerido, onde um indivíduo, que se identificou como funcionário do réu, lhe informou de suposta invasão de sua conta bancária “e que a autora deveria tomar algumas providências para que ele conseguisse realizar os bloqueios das operações que estavam ocorrendo” (fls. 02).

Verificou posteriormente que, na mesma data, foram realizados dois resgates indevidos de aplicações financeiras (CDB), nos valores de R\$18.450,75 e R\$31.323,55, seguidos de uma transferência via PIX de R\$50.000,00 para um terceiro desconhecido e, nos dias subsequentes, houve contratação de dois empréstimos pessoais, contratos n.ºs 526164202 e 526206936, de, respectivamente, R\$ 10.356,43 e R\$ 2.100,00, seguida de transferências para terceiros desconhecidos, realizadas no mesmo dia e nos outros dois subsequentes, totalizando R\$ 71.000,00.

Afirma que se dirigiu à agência e somente então descobriu tratar-se de um golpe e que o banco não faz nada para bloquear as transações que destoam do perfil da consumidora.

Requer a rescisão dos contratos de empréstimo, devolução de todos os valores indevidamente subtraídos de sua conta bancária, além de indenização por danos morais em R\$10.000,00.

A tutela de urgência foi deferida em caráter liminar, para determinar a suspensão dos descontos a título dos empréstimos, sob pena de multa diária de R\$1.000,00 (fls. 116/120).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Citada, a parte requerida ofertou contestação com documentos (fls. 188/420), vindo réplica (fls. 421/429).

Sobreveio a r. sentença de procedência da demanda.

Daí o recurso.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do 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".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que seguiu as instruções em ligação que não partiu dela e não buscou, antes disso, os contatos oficiais do banco réu.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Entretanto, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para a situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, pois a autora, embora tenha atualmente 48 anos de idade, não sendo portanto idosa, tampouco pode ser considerada versada no mundo digital, como usualmente as mais novas gerações o são, notadamente pela sua qualificação profissional como cozinheira, com salário mensal de pouco mais de R\$2.000,00 (fls. 67).

Tenho, pois, por comprovada especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.

Sabido, ainda, que a dinâmica de golpes pela *internet* é cada vez mais sofisticada, sendo facilmente possível aos falsários a utilização de máscaras no número de telefone de onde realmente parte a ligação, conferindo ainda mais verossimilhança ao golpe.

E ainda que a autora tenha agido com certa negligência ao seguir orientações passadas por telefone em ligação que não partiu da própria, mas foi por ela recebida, culminando no acesso de sua conta bancária por terceiros, o caso não afasta a responsabilidade civil objetiva do requerido, em razão da ausência de observância ao perfil do consumidor.

Com efeito, os elementos de convicção dos autos comprovam que a instituição financeira ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

utilização da conta e serviços bancários pela requerente.

Os extratos bancários exibidos (fls. 243/302) evidenciam que não há transações em elevados valores e tampouco com a mesma frequência das realizadas pelos golpistas.

Assim, está comprovado que as transações não se enquadram no perfil de consumo do correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados do cliente. Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o banco, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da parte autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de expressivos valores foram realizadas em curto intervalo de tempo, inclusive para destinatários no exterior.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito

recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)
(destaque nosso)

No caso, ainda, a réplica impugnou expressamente os endereços de IP de onde partiram os aceites pelo *internet banking*, que estão localizados na cidade



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de São Paulo, sendo que a autora reside no município de Palestina, a quase 500km da capital paulista (fls. 421/429).

Desta forma, houve negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa integral do banco, não sendo caso de culpa concorrente.

Assim, fica mantida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo e a condenação à indenização dos danos materiais.

DANO MORAL

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima.

No sentido do quanto acima decidido:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

MULTA DIÁRIA

A tutela de urgência, diante do resultado do julgamento, foi corretamente confirmada em sentença.

A finalidade da multa diária não é obrigar a parte ao seu pagamento, mas sim compeli-la ao cumprimento da obrigação fixada na r. decisão judicial, nos termos dos arts. 536 e 537 do Código de Processo Civil.

Assim, para a não incidência da multa, basta o atendimento do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comando judicial.

Ademais, o valor arbitrado é compatível com o vulto das transações bancárias *sub judice*, não comportando redução.

Mesmo com esse resultado, a sucumbência é preponderante do requerido, ficando mantida a distribuição dos ônus respectivos (CPC, art. 86, parágrafo único).

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator